Microlog Microfiche Collection
Resolution Chart

Copyright

Copyright for the *contents* of this microfiche is held by the publisher of the original document. Please contact the original publisher for guidance in all copyright matters. Copyright in this *microfiche edition* is held by Micromedia Limited.

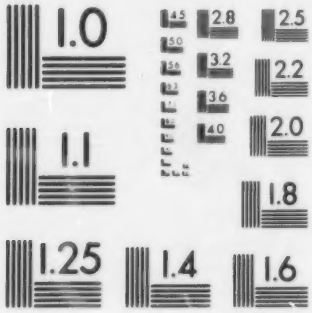
Quality of the Microfiche Reproduction

Micromedia Limited maintains the highest standards for micrographic reproduction. Attempts are made to obtain the best quality print version to microfilm. However, there are some printing styles, colours and graphic layout styles (including maps, graphs and tables) which do not reproduce well. Because of the value of the original document, Micromedia has filmed it recognizing that it may not be as easy to read as the original document.

Some pages have been filmed twice to improve the clarity of the reproduction. Consult both reproductions to ensure that all of the original text is read.

Microcopy Resolution Test Chart
National Bureau of Standards
Standard Reference Material 1010a
(ANSI and ISO Test Chart No. 2)

PM-1 3½"x4" PHOTOGRAPHIC MICROCOPY TARGET
NBS 1010a ANSI/ISO #2 EQUIVALENT



MS109

NATIONAL MICROGRAPHICS ASSOCIATION

24x

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street, Toronto, ON M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161

Collection MICROLOG sur Micromédia
Tableau de résolution

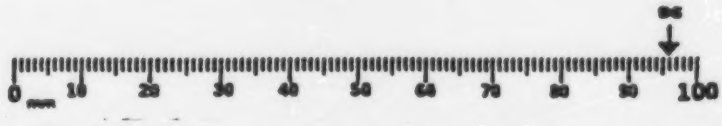
Droits d'auteurs

Les droits d'auteurs du conenu de cette microfiche sont détenus par l'éditeur du document original. Veuillez communiquer avec celui-ci pour obtenir des renseignements sur tout ce qui touche les droits d'auteurs. Les droits d'auteurs de cette édition sur microfiche sont détenus par Micromédia Limitée.

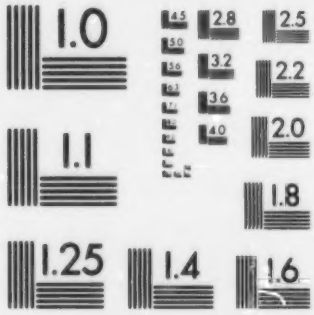
Qualité de reproduction sur microfiche

Micromédia Limitée maintient les normes de reproduction micrographique les plus élevées. Elle fait tout son possible pour obtenir la version sur papier à reproduire sur microfiche de la meilleure qualité possible. Cependant, certains styles d'imprimerie, de couleurs et de style de mise en page graphique (incluant des cartes, des grahiques et des tableaux) se reproduisent mal. En raison de la valeur du document original, Micromédia l'a reproduit tout en reconnaissant qu'il ne sera peut-être pas aussi lisable que le document original.

Tableau de résolution micrographique
National Bureau of Standards
Standard Reference Material 1010a
(ANSI and ISO Test Chart No. 2)



PM-1 3½"x4" PHOTOGRAPHIC MICROCOPY TARGET
NBS 1010a ANSI/ISO #2 EQUIVALENT



MS109

24x

NATIONAL MICROGRAPHICS ASSOCIATION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street, Toronto, ON M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161

ESTIMATES

Canadian Human Rights Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/25-2001
ISBN 0-660-61669-6

102-01215/

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION
COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Canadian Human Rights Commission

Performance Report

For the period ending March 31, 2001

The Honourable Anne McLellan, P.C., M.P.
Minister of Justice and Attorney General of Canada

Table of Contents

Section I The Chief Commissioner's Message 1

Section II Context 3

Section III Performance Accomplishments 5
- 3.1 Complaints 5
- 3.2 Employment Equity Act Enforcement 10
- 3.3 Promotion 14
- 3.4 Corporate Services 17

Annex I Financial Information 19
- Table 1 Summary of Voted Appropriations 19
- Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 20
- Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending To Actual Spending 21
- Table 4 Resource Requirements by Organization and Business Line 22
- Table 5 Contingent Liabilities 22

Annex II Other Information 23
- Table 1 Complaint Outcomes 24
- Table 2 Complaints Received by Ground of Discrimination 25
- Table 3 Analysis of the 341 complaints of discrimination on the basis of race, colour, religion and national or ethnic origin in 2000–2001 26
- Table 4 Analysis of the 202 complaints of discrimination on the basis of age in 2000–2001 27
- Table 5 Analysis of the 257 complaints of discrimination on the basis of sex in 2000–2001 28
- Table 6 Analysis of the 55 complaints of discrimination on the basis of sexual orientation in 2000–2001 29
- Table 7 Analysis of the 430 complaints of discrimination on the basis of disability in 2000–2001 30
- Table 8 Status of Employment Equity Audits at March 31, 2001 . 31
- Table 9 Number of inquiries during the last ten years 32

Section I The Chief Commissioner's Message

I am pleased to present the Canadian Human Rights Commission's Performance Report for the period of April 2000 to March 2001.

This Commission remains committed to ensuring a timely and transparent process for the delivery of its mandate. With that in mind, a service renewal project launched two years ago resulted in a number of measurable impacts on the efficacy of the complaint process in the current reporting period. The measures include the establishment of a specialized intake unit to ensure the early and proper referral of complaints, confirmation of mediation services as an element in the complaints process and a commitment to time limits for those aspects which are under the Commission's control.

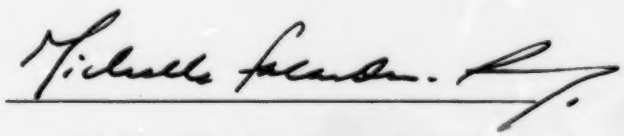
While details on complaints handled during the year can be found in the report, the resolution of two cases involving the accommodation of persons with hearing difficulties will have broader positive benefit in our society (*Vlug and Canadian Human Rights Commission v. Canadian Broadcasting Corporation* and *Simser v. Tax Court of Canada)*. Both cases underline the duty of the employer or service provider to accommodate up to the point of "undue hardship".

Through its mandate under the *Employment Equity Act*, the Commission works to end the under-representation in Canada's labour market of women, aboriginal peoples, visible minorities and persons with disabilities. Audits concluded by the end of this reporting period have found 50 employers in compliance with the *Act's* requirements, some 35 more employers than were reported in the Commission's previous performance report. We note in the report that it proved necessary to undertake a greater number of follow-up audits than originally anticipated when the program was established. If it were not for this additional requirement, the program would be very close to meeting its target of completing first round audits of employers covered by the *Act* in a five-year cycle.

With regard to strengthening the management practices of the Commission, we continued with year two of a four-year audit and evaluation program, implemented the Government's Financial Information Strategy, and undertook a study of our electronic infrastructure. On the Human Resources side, I requested that an independent workplace assessment be undertaken involving present and former staff of the Commission in order to understand the factors contributing to a higher than average turnover rate. The findings were presented to all staff and detailed discussions ensued at all levels. An action plan with clear accountabilities will be developed in the next reporting period.

Ensuring the effective and efficient delivery to citizens of our mandate under the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act* will continue to be our prime focus. The amelioration of our workplace environment and the strengthening of our human resource and management practices are also priorities on which we will focus.

We anticipate working closely with our federal colleagues on ways to improve our service capacity and program efficacy, including the upgrade of our electronic infrastructure. However, our current resource base limits progress on costly but important modernization initiatives.



Michelle Falardeau-Ramsay, Q.C.
Chief Commissioner

Section II Context

Over the last fifty years, and particularly since the enactment of the Charter of Rights and Freedoms in 1982, Canadians have become increasingly aware of the fundamental role that respect for human rights plays in ensuring freedom, justice and equality. Canadian courts, in particular the Supreme Court of Canada, have played a critical role in the development of this rights culture. Substantive equality for all Canadians and respect for the inherent dignity of all citizens have been at the core of rights jurisprudence in the last 20 years.

Growing respect and appreciation for human rights facilitates the work of the Commission by making both potential complainants and respondents more aware of their rights and responsibilities. It also has helped to move human rights discourse in Canada beyond notions of non-discrimination to a deeper understanding of the inter-play between human rights and social and economic development.

The broadening understanding of the complex nature of human rights is certainly positive. It does, however, raise fundamental issues on how the Commission should be organized and run. As was pointed out by the Canadian Human Rights Act Review Panel in its June 2000 report[1] the Commission is ill-equipped to deal with systemic and complex forms of discrimination or to promote the reduction of discrimination, through public education and advocacy, without recourse to the complaints system. These issues will have to be addressed if the Commission is to be effective.

Human rights are international, interdependent and indivisible. Increasingly Canadians are looking at their rights at home and the promotion of rights abroad through the lens of the international system of human rights conventions and institutions.

---

1 Canadian Human Rights Act Review Panel, *Promoting Equality: A New Vision*. Department of Justice, 2000.

Section III Performance Accomplishments

3.1 Complaints

Background

Under the *Canadian Human Rights Act,* the Commission mediates, investigates and conciliates complaints of discrimination filed against employers and service providers who are under federal jurisdiction. The objective is to provide a remedy to individual victims of discrimination and to bring about changes to policies and practices which may have a discriminatory impact on groups of people. Complaints may be based on any of the eleven prohibited grounds listed in the Act: race, colour, national or ethnic origin, religion, age, sex, sexual orientation, marital status, family status, disability, and conviction for which a pardon has been granted.

The Commission refers to the Canadian Human Rights Tribunal cases where there is sufficient evidence to warrant further examination (usually after unsuccessful efforts at conciliation), or an important policy issue warrants a hearing. The number of cases referred by the Commission to the Tribunal has increased significantly in recent years.

The period under review was the second year of a process to improve the timely provision of service to the public. The need for timeliness was emphasized in the report by the Canadian Human Rights Act Review Panel (June 2000) and subsequently reinforced in a Supreme Court of Canada decision, *Blencoe v. British Columbia (Human Rights Commission).*

Pay equity is a fundamental human right and an integral part of the *Canadian Human Rights Act.* The Commission investigates complaints of wage inequities between men and women in areas under federal jurisdiction. Pay equity cases can affect large numbers of individuals, and involve potential wage adjustments of many thousands of dollars. Investigations generally entail a series of steps to gather complete information about the jobs in question and assess their value so that a statistical analysis can determine whether a wage gap exists. Though relatively few in number, these cases can result in substantial changes in compensation patterns. They are, however, challenging to investigate and litigate.

A November 2000 decision by the Federal Court in a pay equity complaint against Bell Canada concluded that the Canadian Human Rights Tribunal was not fully independent of the Commission. This decision, which led to a temporary suspension of many tribunal hearings, was subsequently reversed by the Federal Court of Appeal and hearings have resumed. However, the respondent is now seeking leave to appeal to the Supreme Court of Canada.

At hearings in May and June 2000 in a complaint by the Canadian Union of Public Employees (CUPE) against Air Canada / Canadian Airlines, the Federal Court was asked to consider whether the value of jobs from different bargaining units can be compared. In July 2001 the Court issued a decision that different bargaining units constitute different "establishments" under section 11 of the *Act*, and that jobs from these units cannot be compared for pay equity purposes. This decision, which has important implications for pay equity, has been appealed by the Commission.

On February 15, 2001, the Commission submitted a special report to Parliament. *Time for Action* assesses the effectiveness of the federal pay equity provisions based on the Commission's experience over twenty years and identifies changes needed to remove the roadblocks which now prevent the achievement of pay equity.[2]

Resources

Executive Offices	582,500
Legal Services	3,238,500
Operations	184,700
Investigations	2,044,000
Standards & Alternate Dispute Resolution	2,049,600
Pay Equity	810,700
Regional Offices	804,000
Corporate Management	213,700
Total	**9,927,700**
Full-time Equivalents (FTEs)	**96**

Outcomes Achieved

Continuing to Improve the Complaint Process

While the Commission recognizes that speed must be balanced by thoroughness when it comes to human rights complaints, its objective is to effectively handle complaints in a timely manner. The Commission's review of its practices under current legislation resulted in a number of service improvements. Concrete steps to improve service to Canadians have been taken in the following areas:

---

[2] Canadian Human Rights Commission, *Time for Action*, February 2001. http://www.chrc-ccdp.ca/pe-ps/TFA-LTD/SRPE_TC_TDM_RSPS.asp?l=e

Specialized intake unit: The Commission has instituted a specialized intake function responsible for screening complaints and addressing preliminary considerations, such as jurisdiction and statutory limitation periods. The creation of the new unit makes it easier to help complainants draft their complaints and to notify respondents more promptly of the complaints against them. The unit is also expected to identify complaints which could involve questions of a systemic nature meriting special attention in the form of studies, research projects, or public inquiries.

Referral to other redress mechanisms: In response to a decision of the Federal Court of Appeal in *Boutilier*[3], the Commission has streamlined its approach to referring complainants to other redress mechanisms. In the past complainants were asked to exhaust other redress procedures, such as a union grievance or a procedure under another Act, before turning to the Commission. Now, in all cases where another redress procedure is available, the Commission accepts the complaint and exercises its discretion under the *Canadian Human Rights Act* to either deal with the complaint or require that the complainant first pursue the other process. The capacity of the other process to address the allegations of discrimination and the remedies that are available are taken into account. If the complaint is not resolved the complainant may then return to the Commission.

Mediation service: The Commission's mediation service, introduced in 1998 as a pilot project, has proved successful in resolving complaints and has been incorporated into the complaint process. Experience suggests that, once the service has established itself and become better known, up to 40 per cent of all complaints could be settled in a more effective and expeditious manner through mediation prior to investigation.

A six-month conciliation period: In the past, conciliators allowed the parties considerable latitude in continuing the negotiation process and, as a result, cases frequently remained active in conciliation for lengthy periods. The Commission recognizes that this is not helpful to the process and has decided that conciliation efforts will generally not continue beyond six months.

Reinstating face-to-face investigations: As a result of budget reductions, the Commission decided some years ago to conduct most interviews by telephone or correspondence. However this has not always proved effective, particularly in cases that turn on the credibility of witnesses. To the extent that resources permit, the Commission will carry out investigations face-to-face more often in cases where it is important that the investigator meet with the parties or witnesses.

---

[3] The Commission's Legal Report may be found on the Commission's Web Site, www.chrc-ccdp.ca. Certain cases are highlighted in this report for ease of reference.

A focus on the obligations of employers and service providers: Two Supreme Court decisions handed down in 1999 have had a major impact on the Commission's procedures. In the Meiorin[4] and Grismer[5] cases, the Court clarified the obligations of employers and service providers to develop and apply standards and policies which are non-discriminatory and inclusive. As a result, investigators are placing greater emphasis on whether employers and service providers have met their obligations in this area. In cases where an individual has been affected by a discriminatory standard (i.e. one which excludes members of a particular group or treats a group more harshly than others without apparent justification), the onus is on the respondent to show that the standard is justifiable; that it was adopted in good faith, in the belief that it is necessary to accomplish its purpose; and that it is reasonably necessary to accomplish that purpose.

Dealing with Pay Equity Issues

During 2000–2001, the Commission received nine new pay equity complaints; seven of these each affect between 50 and 550 employees. It continued investigating complaints under section 11 of the *Canadian Human Rights Act* against a number of federally-regulated employers, including two large telecommunications companies, several federal government employers not covered by the 1999 settlement with the Treasury Board, and some smaller employers.

In the reporting period, two important cases were settled without protracted legal proceedings. In June 2000, the Commission approved a settlement reached late in 1999 between the federal government and its personnel administrators.

Another settlement involved a complaint brought by the National Indian and Inuit Community Health Representative Organisation, an organisation representing Aboriginal community health workers against Health Canada and the Treasury Board. NIICHRO argued that its members should receive the same pay equity adjustments that had already been granted to federal government nurses. As a result of negotiations during a pre-hearing mediation process, the parties reached a settlement calling for some $47 million to be placed in a trust fund for distribution to 1,500 community health workers.

---

[4] *British Columbia (Public Service Employee Relations Commission) v. BCGSEU*, [1999] 3 S.C.R. 3.

[5] *British Columbia (Superintendent of Motor Vehicles) v. British Columbia (Council of Human Rights)*, [1999] 3 S.C.R. 868.

Litigation

The Commission litigated a number of cases with broader societal impacts. In *Green*, a case that involved aptitude tests used to determine eligibility for second language training, the Federal Court considered the effects of such testing on persons with a certain type of learning disability. While aptitude tests *per se* were not viewed as illegitimate, the Court underscored that it is important to consider the special needs of persons who have disabilities which inhibit their ability to score well on the test, but who are nonetheless fully able to learn a second language. This case highlights the importance of using a non-discriminatory assessment process in order to take into consideration the real potential of individuals.

In *Cramm*, the Federal Court also reviewed how comparator groups should be selected for the purpose of determining whether disadvantage constitutes discrimination. The matter before the Court involved the denial of collectively bargained job security benefits to persons who were absent from work without pay because of illness. The benefits were available as a function of time worked. Employees absent without pay for certain enumerated reasons (which included illness) were eligible on a limited basis which, in some circumstances, amounted to a denial of the job security benefit. Since the rules applicable to illness were the same as those applicable to the other enumerated reasons, no discrimination based on physical disability was found by the Court.

Another significant question reviewed by the Federal Court involved the application of section 67 of the Act which states that the legislation does not affect ". . . any provision of the Indian Act or any provision made under or pursuant to that Act." This section can have significant repercussions on cases involving discrimination by removing them from the scrutiny of human rights legislation. In the two cases considered by the Court, one invited the application of section 67 and the other did not.

The Commission also dealt with two important cases during the 2000–2001 fiscal year regarding the accommodation of deaf and hard-of-hearing persons. In *Vlug and Canadian Human Rights Commission* v. *Canadian Broadcasting Corporation*, the Tribunal found in the complainant's favour and ordered the CBC to caption all of its television programming on the English language network and Newsworld.

Another important step forward in the accommodation of Deaf and hard-of-hearing persons was achieved through a settlement reached in the case of *Simser* v. *Tax Court of Canada*. Before hearings began, the Tax Court issued a notice to the legal profession dated September 5, 2000 which enacted the following policy, effective immediately:

> When a Deaf, deafened or hard of hearing person appears before the Court, the Registrar will arrange and pay for the services of a competent and independent real-time captionist or sign language interpreter or any other widely-recognized method of interpretation, as approved by the Registrar.

The policy applies to all parties and witnesses appearing before the Court; and to all lawyers or articling students pleading before the Court. Subsequent to the settlement, the Commission notified other federal agencies of the new policy and urged them to adopt a similar approach.

3.2 Employment Equity Act Enforcement

Background

The 1995 *Employment Equity Act*, which came into force on October 24, 1996, established statutory requirements for federally-regulated employers designed to ensure that members of four designated groups— women, Aboriginal peoples, persons with disabilities, and visible minorities— constitute an appropriate share of their workforces. At the same time, the Act established a compliance regime which mandates the Commission to monitor compliance through audits and take necessary action to ensure employers correct any areas of non-compliance.

The Commission conducts audits for compliance with twelve statutory requirements using 46 assessment factors. Where areas of non-compliance are found, signed undertakings are negotiated and the implementation of these undertakings is assessed through a follow-up audit. While negotiation and persuasion are the preferred approaches mandated by the Act, failure to implement undertakings may result in the Commission issuing a formal direction of work to be done. Continued failure to complete required work may result in a referral to a Tribunal to confirm a direction. An employer may also seek a Tribunal review of a direction.

As of March 31, 2001, the Act applied to 411 organisations employing 787,615 workers in the following sectors: 331 federally regulated private-sector organisations and Crown corporations with 100 or more employees (this includes banking, communications, transportation, and other industries such as uranium mines, grain companies, and federal museums); the 65 federal public service departments and agencies for which Treasury Board is the employer; and 15 public-sector separate employers with 100 or more employees (this includes agencies such as the National Film Board and the National Research Council).

Two significant contextual developments affect or will affect the Commission's implementation of its mandate. First, while the Royal Canadian Mounted Police, Canadian Forces and Canadian Security Intelligence Service (CSIS) are subject to the Act, the government had not issued the required Order-in-Council which would permit the Commission to conduct audits of these organisations. Second, in 2001, Human Resources Development Canada (HRDC) has identified an additional 86 private sector employers representing 23,535 employees who have not previously but must now submit reports. This brings the total of employers to 497, representing a workforce of 811,150 employees.

The objective of the *Employment Equity Act* is to ensure that members of the four designated group are represented in each employer's workforce according to their availability in the Canadian labour market. To achieve this objective, employers must take steps to ensure employment decisions are based only on valid qualifications. Employers are required to survey their employees, undertake a workforce analysis to determine if gaps in representation exist, and, where under-representation is found, complete an analysis of those employment systems which may contain barriers for the designated groups. Based on this assessment, an employer must develop a plan to remove barriers, implement positive measures to correct the effects of past exclusion, and establish both hiring and representation goals.

The risk to Canadian society and the economy of not achieving equitable representation based on barrier free employment systems are several. Primary social objectives on equity, as articulated in the *Charter of Rights and Freedoms*, the *Canadian Human Rights Act* and government pronouncements, will not be achieved until equity is reached in the labour market. Continued discrimination distorts the labour market, under-utilizes available skills and competencies, and increases the costs of social programming, all of which undermines Canada's competitive advantage in the global economy. Many major business leaders, such as those in the banking sector, share this view. Conversely, the enforcement mandate must be implemented with an even hand, based on negotiation and persuasion where possible, and in such a manner as to minimize the regulatory burden. Employment equity, therefore, must be considered an investment rather than a cost.

Resources

Executive Offices	149,000
Employment Equity Branch	2,061,900
Total	**2,210,900**
FTEs	**25**

Outcomes Achieved

Primary Outcome Measurement

The primary outcome measure for the Act, and the Commission's enforcement mandate, is the level of representation of the four designated groups in each federal employer's workforce at all levels within the organisation. Successful performance, therefore, is signalled by a clear improvement in representation where under-representation was found to exist at the time of the audit.

Performance Assessment

While it is possible to establish that there remain significant areas of under-representation within the federal workforce, specific areas of under-representation are determined only when an employer has compared its levels of representation with appropriate labour market availability standards. To properly measure the program's impact one must compare, over time, the success of employers in compliance with the Act in making reasonable progress in closing gaps in representation.

In last year's performance report, the Commission indicated that it would begin assessing improvements in representation by those employers in compliance with the Act. This prediction has proven to be premature. As will be evident below, the low level of compliance at the time of most initial audits and the time it has taken employers to reach full compliance will delay an initial assessment until employer's reports are received in 2002. This assessment will cover the calendar year 2001 for the private sector and 2000/2001 for the public sector.

Secondary Performance Measurement

It is possible, however, to draw some conclusions from the Commission's secondary performance measure, the number of employers who have employment systems in place that will allow them to progress towards full representation. This is indicated by the number of employers found in compliance with all the requirements of the *Employment Equity Act*. By March 31, 2001, the conclusion of the third year of compliance audits, 50 employers among the 180 for which an audit had been initiated had been found in compliance, 35 more than reported in the previous performance report. (In addition, 14 audits have been cancelled because of a substantial change in the status of the employer.)[6]

---

[6] See Table 8, Annex II for the status of all audits at March 31, 2001.

Performance Assessment

When audits began in October 1997, the Commission's goal was to undertake audits of all employers, 412 at that time, within a first audit cycle of five years. In terms of the performance measure outlined above, it was expected that most employers would be in or near compliance at an initial audit, that is they would have in place employment systems and action plans that would result in reasonable progress in closing any gaps.

As indicated in last year's performance report, the limited number of employers in or near compliance at the end of an initial audit, the extra work required when extensions are given, as well as the time required to issue a direction and verify subsequent compliance have severely taxed the Commission's resources. While there has been a marginal increase in compliance with a few statutory requirements at the time of an initial audit in recent years, this has not had a significant impact. There are disturbing indications that, given there are no penalties for non-compliance other than undertakings, employers are choosing to wait for the Commission to begin an audit before responding substantively to the Act's requirements.

While additional resources have been made available and applied to the program, it is clear that the Commission's original objective of initiating an audit of all employers will not be met in the remaining two years of the cycle. However, the total number of audits the Commission has initiated, including initial, follow-up and post-Direction audits, exceeds 300, suggesting that had most employers been at or near compliance at the time of an initial audit, the Commission would now be on track to meet its original target.

In response to the above, a strategy of targeting larger employers during years two and three of the audit program has resulted in approximately 58% of the federal labour force under the Act being under audit, (55% of the public sector and 56% of the private sector). By the end of the first five year audit cycle, December 31, 2002, it is now expected that closed and open audits will cover approximately 80% of employees in both sectors. Based on the 50 employers in compliance at the end of the review period, the status of current audits, and the general level of non-compliance found with initial audits, the Commission expects to reach a level of 100 employers with barrier free employment systems and action plans capable of achieving reasonable progress by March 31, 2002 .

3.3 Promotion

Background

The Commission has a statutory responsibility to undertake research and to promote awareness of human rights and the role of the Commission.[7] This complements the Commission's other programs in contributing to the reduction of discriminatory practices in the workplace, fostering a diverse and inclusive society, and increasing understanding and acceptance of human rights principles. The Commission's publications, including its Annual, Employment Equity, and Legal Reports, are available on its web site[8]. It is encouraging to observe a number of reports related to human rights in the workplace issued by other organisations in the reporting period.[9]

As Canada's national human rights institution, the Commission is frequently called upon to play a role with its counterparts in other countries. The Commission's international activity is funded in large part by CIDA and the Department of Foreign Affairs and International Trade.

Resources

Executive Offices	514,900
Operations	79,200
Human Rights Promotion	1,441,300
Regional Offices	804,000
Corporate Management	556,800
Total	**3,396,200**
FTEs	**37**

---

7 The number of inquiries received by the Commission annually over the last decade is set out in Table 9, Annex II.

8 The web site address is www.chrc-ccdp.ca.

9 Examples such as the report of the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service, *Embracing Change*, April 2000, are discussed in the Commission's *Annual Report 2000*.

Outcomes Achieved

Changing public attitudes is part of the Commission's legislated mandate to develop and conduct research and disseminate information to promote public understanding of the role of the Commission. However, resources for this purpose are widely dispersed among headquarters and the regions making outcome measurement difficult and costly. Nonetheless, progress was made on a number of fronts.

Strategic Plan

The Commission's Strategic Communications Plan seeks to maximize the impact of its activities by focussing on three priority areas: delivering key messages to targeted audiences, conducting training sessions for federally regulated public- and private-sector employers, and maintaining human rights networks and partnerships.

Delivering Human Rights Messages

The Chief Commissioner and Commission senior management met members of Parliament and senior business and government officials throughout the year to discuss significant human rights issues. Given that today's attitudes will help define tomorrow's values, concerted efforts were made to involve young Canadians in major human rights events throughout the year, including an anti-hate conference in Halifax and a keynote presentation at a youth conference in Saskatoon on "Building Connections".

Another focus was participation and co-sponsorship of various seminars and conferences addressing racism in Canada. To mark the United Nations International Day for the Elimination of Racism and Discrimination, the Commission sponsored a public seminar in Ottawa on racism and its effects. The Commission also participated in the regional and national consultations held by the Department of Heritage in preparation for the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance held recently in Durban, South Africa.

Training

Kits with material on the role of the Commission and the obligations of employers with respect to pay equity, employment equity, harassment, the duty to accommodate, and hiring and screening applicants were prepared to assist employers to put in place workplace policies and practices that reflect human rights values. The Commission also conducted workshops with employers on their duty to accommodate employees with disabilities, and held ongoing discussions with managers on the need for a representative workforce.

With the understanding that human rights jurisprudence can serve as a valuable tool for employers and service providers seeking to apply standards and policies that are non-discriminatory and inclusive, the Commission prepared and posted on its Web Site a comprehensive guide to explain the Supreme Court of Canada's rulings in the *Meiorin* and *Grismer* cases.

Human Rights Networks and Partnerships

The Commission works with other federal agencies and departments to promote government policies that address human rights issues. It participated in an information fair hosted by the Senate of Canada on services offered to persons with disabilities and collaborated with the Canadian Transportation Agency to develop a Code of Practice which addresses a range of communication barriers for travellers with sensory or cognitive disabilities. In response to the report of the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service, issued in April 2000, the Edmonton Regional Office and the Public Service Commission organized a symposium "Leveraging the Diversity Advantage: The Critical Role for Leaders."

On the federal-provincial front, Commission representatives participated at a conference organized by the Ontario Human Rights Commission to examine how economic, social and cultural rights embodied in international human rights instruments could be more fully integrated into domestic legislation and policies.

International Program

The prime focus of the Commission's international activities is to build links of mutual support and understanding between national human rights institutions. The Commission is a leading member of the International Coordinating Committee (ICC) of National Human Rights Institutions, as well as a member of the Accreditation Subcommittee of the ICC. In April 2000, at the annual meeting in Morocco, the Commission worked to ensure that future national human rights institutions conform to accepted international standards.

In November 2000, in collaboration with the Mexican National Commission for Human Rights, and with funding from CIDA, the Commission organized and co-chaired the Second Annual Meeting of National Human Rights Institutions of the Americas. It was resolved to establish a formal Network of National Human Rights Institutions to provide mutual assistance and cooperation in the conduct of each institution's domestic responsibilities. On the eve of the Summit of the Americas held in Quebec City in April 2001, the Commission received a contribution from the Department of Foreign Affairs and International Trade in support of work to formalize the Americas Network.

Since 1995, with funding from CIDA, the Commission has assisted the National Human Rights Commission of Indonesia (Komnas HAM) to improve research, investigation, protection and promotion functions. The assignment of a senior CHRC staff member to Jakarta for two years is considered by independent evaluators to be a major contributor to the institutional strengthening of Komnas HAM and the completion of their organisational development plan. The advisor returned to his position in CHRC in July of 2000 but is continuing to provide assistance from Ottawa with the implementation of the development plan. In 2000 this project also resulted in the training of Indonesian trainers in human rights education and promotion and in improvements to documentation and equipment at the Komnas HAM human rights documentation centres.

In India, the Commission renewed a CIDA-funded project with the National Human Rights Commission, which had been dormant for a number of years. Following a visit to India by a Commissioner and senior staff member in July 2000, and subsequent analysis and discussions, a sub-project to support the human rights of the disabled in India is now considered by both Commissions an appropriate focus for future bilateral co-operation.

In 2000–2001, the Commission received a large number of visiting delegations (Russia, Nigeria, Tunisia, Portugal, Rwanda, Bulgaria, Israel, Czech Republic, Japan, Ethiopia and Indonesia) seeking information on the Commission's role and responsibilities and the institutional structure for the protection of human rights in Canada in order to help improve the situation in their own countries. At the request of the Office of the UN High Commissioner for Human Rights, the Commission also hosted a one-month internship for three members of the Madagascar Human Rights Commission.

3.4 Corporate Services

Background

Corporate Services provides financial, personnel, strategic planning, evaluation and audit, materiel, information technology and information management services to support the program managers and staff who deliver services to Canadians in fulfilment of the Commission's mandate.

In recent years, the Commission has experienced a high rate of staff turnover which has affected program delivery. In order to identify and rectify the underlying causes, the Commission retained an outside consultant to prepare a workplace assessment report based on a detailed survey of current staff and former employees and focus groups.

During the period covered by this report, Corporate Services' priorities were to develop a Commission-wide plan for recruiting, retaining and developing employees; implement Treasury Board's Financial Information Strategy; and pursue implementation of performance measurement.

Resources

Executive Offices	264,800
Corporate Management	3,807,400
Total	**4,072,200**
FTEs	**38**

Outcomes achieved

Based upon recommendations of the Commission's Workplace of Choice Committee, the Workplace Assessment report received in May 2001 and ongoing consultation with staff, the Commission is developing a comprehensive action plan to address the broad spectrum of issues which were identified. Early action has been taken in a number of areas, including restructuring Corporate Services to create a separate Directorate of Human Resources.

Many recommendations of the Workplace of Choice Committee, composed of staff and management representatives, have been implemented. An employee handbook has been developed as well as new administration policies for the accommodation of persons with special needs. A telework policy is under development.

An Information Technology Study was completed in the reporting period which identified areas in need of infrastructure and software improvements. Government On-line is one such area. While preliminary ideas have been developed, additional funding will be needed to permit full implementation of this and other projects to modernize the Commission's electronic infrastructure.

During 2000–2001 the Commission undertook a performance measurement study that will form the basis for detailed discussions on performance measures for the Commission, including improved service to Canadians. The development of service standards for the complaints process is a major step forward.

An evaluation framework for the Employment Equity Program has been completed with a view to undertaking an evaluation study in the next reporting period. This will incorporate the need for performance measures.

Corporate Services continued to implement Treasury Board's Financial Information Strategy and provided training to employees on the related software. Better financial information to support decision-making and reporting is anticipated.

Annex I Financial Information

Table 1 - Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ thousands)

Vote		2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
	Canadian Human Rights Commission			
10	Program expenditures	14,349.0	18,112.5	**17,336.0**
(S)	Contribution to employee benefit plan	2,024.0	2,271.0	**2,271.0**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown Assets	-	3.2	-
	Total for the Commission	**16,373.0**	**20,386.7**	**19,607.0**

Total Authorities are comprised of Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Explanation of the 2000-2001 Total Authorities: The 2000-2001 total authorities represent an increase of $4,013,740 or 24% over the 2000-2001 planned spending of $16,373,000. This difference represents mainly the funding received through Supplementary Estimates and Special Warrants for the following:
- to continue to meet responsibilities under the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*;
- to present evidence and legal arguments in three pay equity complaints against Canada Post, Bell Canada and the Government of the Northwest Territories (GNWT) before the Human Rights Tribunal; and
- to fund collective bargaining agreements and executive salary increase.

Explanation of the 2000-2001 Actual: The 2000-2001 Actual represents 96% of the total authorities. The difference of $779,752 between the actual and total authorities represents primarily the postponement of hearings at the Human Rights Tribunal of two pay equity complaints (Bell Canada and GNWT).

Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Commision's Planned versus Actual Spending ($ thousands)

Canadian Human Rights Commission	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Full-Time Equivalents -FTEs	189	214	196
Operating	16,373.0	20,386.7	19,607.0
Capital	-	-	-
Grants & Contributions	-	-	-
Total Gross Expenditures	**16,373.0**	**20,386.7**	**19,607.0**
Less: Respendable Revenues	-	-	-
Total Net Expenditures	**16,373.0**	**20,386.7**	**19,607.0**
Other Revenues and Expenditures			
Non-Respendable Revenues	-	-	-
Cost of Services Provided by Other Departments (Note 1)	1,898.6	2,079.2	2,079.2
Net Cost of the Program	**18,271.6**	**22,465.9**	**21,686.2**

Total Authorities are comprised of Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Note 1

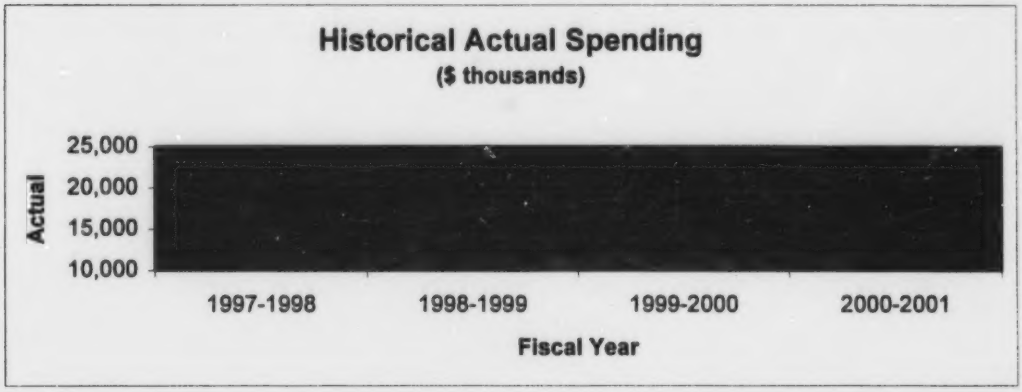
Cost of Services provided by Other Departments is for Accomodation, Worker's Compensation and the Employee Insurance Plans.

Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Commission's Planned versus Actual Spending ($ thousands)

Business Line	Actual 1998-1999	Actual 1999-2000	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Canadian Human Rights Commission	16,121.2	18,436.5	16,373.0	20,386.7	19,607.0
Total	**16,121.2**	**18,436.5**	**16,373.0**	**20,386.7**	**19,607.0**

Total Authorities are comprised of Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.



The 2000-2001 actual represent an increase of $4.8 million or 32% over the 1997-1998 actual of $14.8 million. This increase was mainly for additional funding received for the following:

- to continue to meet responsibilities under the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*;
- to present evidence and legal arguments in three pay equity complaints against Canada Post, Bell Canada and the Government of the Northwest Territories (GNWT) before the Human Rights Tribunal; and
- to fund collective bargaining agreements and executive salary increase.

Table 4 - Resource Requirements by Organization and Service Line

Comparison of 2000-2001 RPP Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Service Line ($ thousands)

Directorate / Branch	Service Lines				
	Complaints	Promotion	Employment Equity	Corporate Services	TOTAL
Executive Offices					
Total Authorities	*633.8*	*570.1*	*159.1*	*293.3*	*1,656.3*
Actuals	582.5	514.9	149.0	264.8	1,511.2
Legal Services					
Total Authorities	*3,454.9*				*3,454.9*
Actuals	3,238.5				3,238.5
Operations - Headquarters					
Total Authorities	*5,420.6*	*1,251.7*			*6,672.3*
Actuals	5,089.0	1,520.5			6,609.5
Operations - Regional Offices					
Total Authorities	*830.9*	*830.9*			*1,661.8*
Actuals	804.0	804.0			1,608.0
Employment Equity					
Total Authorities			*2,117.2*		*2,117.2*
Actuals			2,061.9		2,061.9
Corporate Management					
Total Authorities	*239.0*	*616.5*		*3,968.7*	*4,824.2*
Actuals	213.7	556.8		3,807.4	4,577.9
TOTAL					
Total Authorities	*10,579.2*	*3,269.2*	*2,276.3*	*4,262.0*	*20,386.7*
Actuals	9,927.7	3,396.2	2,210.9	4,072.2	19,607.0
% of Total Actuals	**50.6**	**17.3**	**11.3**	**20.8**	**100.0**

Table 5 - Contingent Liabilities

Contingent Liabilities ($ thousands)

List of Contingent Liabilities	Amount of Contingent Liability		
	March 31, 1999	March 31, 2000	Current as of March 31, 2001
Loans	-	-	-
Claims, Pending and Threatened Litigation			
Litigations			
Morgan *vs* CHRC	200.0	-	-
Ayangma *vs* CHRC	200.0	200.0	-
Total	**400.0**	**200.0**	-

Table 4 - Resource Requirements by Organization and Service Line

Comparison of 2000-2001 RPP Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Service Line ($ thousands)

Directorate / Branch	Service Lines				
	Complaints	Promotion	Employment Equity	Corporate Services	TOTAL
Executive Offices					
Total Authorities	*633.8*	*570.1*	*159.1*	*293.3*	*1,656.3*
Actuals	582.5	514.9	149.0	264.8	1,511.2
Legal Services					
Total Authorities	*3,454.9*				*3,454.9*
Actuals	3,238.5				3,238.5
Operations - Headquarters					
Total Authorities	*5,420.6*	*1,251.7*			*6,672.3*
Actuals	5,089.0	1,520.5			6,609.5
Operations - Regional Offices					
Total Authorities	*830.9*	*830.9*			*1,661.8*
Actuals	804.0	804.0			1,608.0
Employment Equity					
Total Authorities			*2,117.2*		*2,117.2*
Actuals			2,061.9		2,061.9
Corporate Management					
Total Authorities	*239.0*	*616.5*		*3,968.7*	*4,824.2*
Actuals	213.7	556.8		3,807.4	4,577.9
TOTAL					
Total Authorities	*10,579.2*	*3,269.2*	*2,276.3*	*4,262.0*	*20,386.7*
Actuals	9,927.7	3,396.2	2,210.9	4,072.2	19,607.0
% of Total Actuals	**50.6**	**17.3**	**11.3**	**20.8**	**100.0**

Table 5 - Contingent Liabilities

Contingent Liabilities ($ thousands)

List of Contingent Liabilities	Amount of Contingent Liability		
	March 31, 1999	March 31, 2000	Current as of March 31, 2001
Loans	-	-	-
Claims, Pending and Threatened Litigation			
Litigations			
Morgan *vs* CHRC	200.0	-	-
Ayangma *vs* CHRC	200.0	200.0	-
Total	**400.0**	**200.0**	-

Annex II Other Information

Complaints

In 2000–2001 the Commission completed work on 1380 complaint files. As shown in Table 1 below, 539 of these cases (39%) were discontinued or closed because the complainants decided not to pursue them. The remaining 841 cases led to signed complaints. All signed complaints are eventually placed before the Members of the Commission for decision, after progressing through one or more stages of the complaint process (mediation, investigation, and conciliation).

Of the 841 signed complaints, 263 (19%) were settled through mediation, in the course of investigation or after the appointment of a conciliator. In 42 cases (3%), the Commission decided not to pursue the complaints because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were, technically, without purpose. A further 396 complaints (29%) were dismissed because the evidence gathered during investigation did not support the complainants' allegations, because the complainants withdrew or abandoned their complaints, or because the Commission decided, after efforts at conciliation between the parties had failed, that they did not warrant referral to a tribunal.

The Commission referred 140 complaints (10%) for a hearing before the Canadian Human Rights Tribunal. These were cases in which the Commission felt either there was sufficient evidence to warrant further examination (usually following unsuccessful efforts at conciliation), or an important or systemic issue warranted a hearing by a Tribunal. The Tribunal has the power to make a finding of discrimination and to order remedies such as reinstatement in a job, changes to policies, and financial compensation.

During the reporting period, over 1,100 cases were presented to the Commissioners for decision.

Table 1 Complaint Outcomes

	2000/2001		1999/2000		1998/1999		1997/1998	
Resolved/Settled in mediation, during investigation, or at conciliation	263	19%	208	16%	182	11%	225	11%
Referred to alternate [1] redress mechanisms	-	-	122	9%	296	19%	285	14%
Referred to a tribunal	140	10%	47	3%	31	2%	27	1%
Not dealt with [2]	42	3%	50	4%	21	1%	31	1%
Dismissed [3]	396	29%	336	24%	268	17%	387	19%
Discontinued [4]	539	39%	606	44%	793	50%	1128	54%
Total	**1,380**	**100%**	**1,369**	**100%**	**1,591**	**100%**	**2,083**	**100%**

1 With the introduction in 2000–2001 of a new procedure, cases that are referred to an alternate redress mechanism are recorded under 'not dealt with'.

2 Cases that the Commission decided not to pursue because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or because the complainants were asked to first pursue other redress procedures.

3 Cases dismissed because evidence was lacking, the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal.

4 Cases where, after preliminary analysis of the allegations, the complainants decided not to pursue the matter further. These cases did not lead to signed complaints, and the files were administratively closed without a decision by the Members of the Commission.

Table 2 Complaints Received by Ground of Discrimination

Grounds of Discrimination	2000/2001		1999/2000		1998/1999	
Race / Colour	156	11%	221	14%	316	15%
National or Ethnic Origin	146	10%	205	13%	266	13%
Religion	35	2%	27	2%	48	2%
Age	111	8%	118	7%	270	13%
Sex	286	20%	308	19%	404	19%
Sexual Orientation	39	3%	47	3%	69	3%
Family / Marital Status	89	6%	105	7%	172	8%
Disability	534	38%	581	36%	580	27%
Pardoned Conviction	6	0%	7	0%	2	0%
Total [5]	**1,402**	**100%**	**1,619**	**100%**	**2,127**	**100%**

The distribution of the complaints by ground of discrimination continued to follow the pattern established in past years. Disability was the ground most often cited, followed by sex and race and colour. Other complaints received cited national or ethnic origin, age, and family or marital status. Fifteen of these complaints raised the issue of retaliation.

[5] The number of grounds cited exceeds the number of complaints received as many complaints relate to more than one ground of discrimination.

2000–2001 Complaints on the Basis of Race, Colour, Religion and National or Ethnic Origin

In 2000–2001, the Commission received 337 new complaints of discrimination on the grounds of race, colour, religion and national or ethnic origin. During that same period, it completed work on 341 complaints of discrimination on the basis of these grounds, as illustrated in Table 3.

Table 3	Analysis of the 341 complaints of discrimination on the basis of race, colour, religion and national or ethnic origin in 2000–2001
45	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
38	cases were referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
28	cases were not dealt with because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were technically, without purpose
130	cases were dismissed because evidence was lacking, the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
42	cases were referred to conciliation
58	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination

2000–2001Complaints on the Basis of Age Discrimination

In 2000–2001, the Commission received 111 new complaints of discrimination on the basis of age. During the same period, it completed work on 202 complaints of discrimination on this ground, as described in Table 4.

Table 4	Analysis of the 202 complaints of discrimination on the basis of age in 2000–2001
24	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
5	cases were referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
18	cases were not dealt with because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were technically, without purpose
133	cases were dismissed because evidence was lacking, the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
13	cases were referred to conciliation
9	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination

Most of the age discrimination complaints dealt with questions related to employment. In many of them, assumptions had been made regarding the abilities of older workers.

2000–2001 Complaints on the Basis of Sex Discrimination

In 2000–2001, the Commission received 286 new complaints of discrimination on the basis of sex. During the same period, it completed work on 257 complaints of discrimination on this ground, as described in Table 5.

Table 5	Analysis of the 257 complaints of discrimination on the basis of sex in 2000–2001
4	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
5	cases were referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
42	cases were not dealt with because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were technically, without purpose
63	cases were dismissed because evidence was lacking, the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
44	cases were referred to conciliation
99	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination

The Commission continues to receive complaints from women alleging sexual harassment, including the case of a woman whose employment was terminated after her supervisor learned of her intention to file a complaint.

2000–2001 Complaints on the Basis of Sexual Orientation

In 2000–2001, the Commission received 39 new complaints of discrimination on the basis of sexual orientation. During the same period, it completed work on 55 complaints of discrimination on this ground, as described in Table 6.

Table 6 Analysis of the 55 complaints of discrimination on the basis of sexual orientation in 2000–2001	
4	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
6	cases were referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
24	were dismissed because evidence was lacking, the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
14	cases were referred to conciliation
7	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination

2000–2001 Complaints on the Basis of Disability

In 2000–2001, the Commission received 534 new complaints of discrimination on the basis of disability. During the same period, the Commission completed work on 430 complaints of discrimination on this ground, as described in Table 7.

Table 7 Analysis of the 430 complaints of discrimination on the basis of disability in 2000–2001	
69	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
64	cases were referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
12	cases were not dealt with because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were technically, without purpose
174	cases were dismissed because evidence was lacking, the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
53	cases were referred to conciliation
58	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination

Table 8 - Status of Employment Equity Audits at March 31, 2001

INITIAL AUDITS	Private Sector 2001	Public Sector 2001	Separate Agencies 2001	Total 2001
Initial Audits Begun	143	34	3	180
Reports Issued	95	27	2	124
In Compliance	3	3	0	6
Follow-ups Required	91	24	3	118
FOLLOW-UP AUDITS				
Follow-Ups Initiated	82	22	2	106
In compliance	34	8	2	44
Directions Issued	10	3	0	13
In compliance following Direction	0	0	0	0
Tribunals	1	2	0	3
Cancelled Audits (at various stages of audit)	14	0	0	14
TOTAL IN COMPLIANCE	37	11	2	50

Initial audits: Since the first audits were launched in October 1997, the Commission has begun 180 initial audits and issued 124 reports. Only 7 resulted in a finding of compliance while 117 employers have signed undertakings designed to bring them into compliance within a specified time period, never more than one year.

Follow-up audits: As of March 31, 2001, 106 follow-up audits have been initiated of which 24 began in 2000/2001. Of all follow-up audits initiated, 44 had been completed with a finding of compliance by March 31, 2001. Most of these employers, however, required extensions of up to three months to complete the work.

Post-direction audits: If employers fail to implement their undertakings and the remaining work cannot be completed with a short extension, the Commission may issue a formal Direction of work to be completed by a specified date. By the end of the performance period under review, 13 such Directions had been issued. Post-Direction audits have started but none had been completed by March 31, 2001. In one case, a finding of failure to implement the Direction resulted in the Commission referring the case to a Tribunal. Hearings had not begun by March 31, 2001.

Human Rights Promotion

Responding to public inquiries: The Commission receives between 40,000 and 50,000 inquiries from the public annually. An inquiry is any initial contact with the Commission by a person, group, or organisation seeking information or wishing to bring a situation or concern to the Commission's attention. Many inquiries concern issues that are beyond the Commission's jurisdiction. In these cases, the Commission suggests other avenues the callers might pursue to address their concerns. The Commission's regional offices and the central administration serve as points of contact for the public. Table 9 shows the number of inquiries the Commission received each year over the last decade.

Table 9 Number of inquiries during the last ten years

2001	43,453	1996	36,574
2000	49,737	1995	40,112
1999	55,398	1994	46,292
1998	47,200	1993	52,170
1997	46,596	1992	52,284

BUDGET DES DÉPENSES

Commission canadienne des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/25-2001
ISBN 0-660-61669-6

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :
Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE
CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION

Commission canadienne des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2001

L'honorable Anne McLellan, c.p., députée
Ministre de la Justice et procureure générale du Canada

Table des matières

Section I Message de la présidente 1

Section II Contexte 3

Section III Réalisations en matière de rendement 5
3.1 Plaintes 5
3.2 Mise en application de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* 11
3.3 Promotion 15
3.4 Services intégrés 19

Annexe I Renseignements financiers 21
Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés 21
Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 22
Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 23
Tableau 4 Besoins en ressources par organisation et secteur de service 24
Tableau 5 Passif éventuel 24

Annexe II Autres renseignements 25
Tableau 1 Bilan des plaintes 26
Tableau 2 Ventilation des plaintes par motif de distinction illicite .. 27
Tableau 3 Analyse des 341 plaintes de discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique en 2000–2001 28
Tableau 4 Analyse des 202 plaintes de discrimination fondée sur l'âge en 2000–2001 29
Tableau 5 Analyse des 257 plaintes de discrimination fondée sur le sexe en 2000–2001 30
Tableau 6 Analyse des 55 plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle en 2000–2001 31
Tableau 7 Analyse des 430 plaintes de discrimination fondée sur la déficience en 2000–2001 32
Tableau 8 Bilan des vérifications de l'équité en matière d'emploi au 31 mars 2001 33
Tableau 9 Demandes de renseignements reçues au cours des dix dernières années 35

Section I Message de la présidente

Je suis heureuse de présenter le Rapport sur le rendement de la Commission canadienne des droits de la personne pour la période allant d'avril 2000 à mars 2001.

La Commission réitère son engagement à s'acquitter de son mandat avec diligence et transparence. Cela dit, un projet de renouvellement des services lancé il y a deux ans a eu de nombreuses répercussions mesurables sur l'efficacité du processus de règlement des griefs au cours de la période visée par le présent rapport. Citons notamment : l'établissement d'un service spécialisé de réception des plaintes chargé d'assurer leur renvoi rapide à l'autorité compétente selon les formalités établies, l'intégration formelle du service de médiation au processus de traitement des plaintes et l'engagement de respecter les délais prescrits pour tout ce qui relève de notre compétence.

Alors que le rapport fournit des précisions sur les plaintes traitées au cours de l'année, c'est plus particulièrement le règlement de deux plaintes portant sur les mesures d'adaptation prévues dans le cas de deux malentendants qui aura de vastes retombées positives sur la société (*Vlug et Commission canadienne des droits de la personne c. Société Radio-Canada* et *Simser c. Cour canadienne de l'impôt*). Ces deux causes mettent en lumière le devoir des employeurs ou des fournisseurs de services de prendre des mesures d'adaptation au travail sauf si cela entraîne pour eux une contrainte excessive.

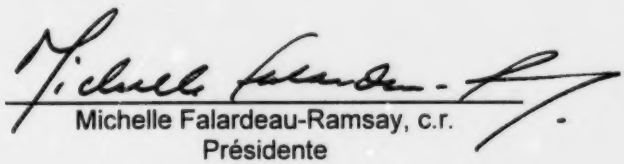
En vertu du mandat que lui confère la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, la Commission cherche à mettre fin à la sous-représentation des femmes, des Autochtones, des membres des minorités visibles et des personnes handicapées. Selon les vérifications terminées avant la fin de la période visée par le présent rapport, 50 employeurs, soit environ 35 de plus que dans le rapport sur le rendement de la Commission de l'an dernier, se conforment aux exigences de la *Loi*. Nous faisons remarquer dans le rapport que la Commission doit procéder à un plus grand nombre de vérifications de suivi que prévu à l'origine, c'est-à-dire au moment de la création du programme. Si ce n'était cette exigence additionnelle, le programme aurait été tout près d'atteindre l'objectif fixé, soit d'achever la première série de vérifications auprès des employeurs visés par la *Loi* dans le cadre du présent cycle quinquennal.

En ce qui concerne l'amélioration des pratiques de gestion de la Commission, nous avons procédé aux activités de la deuxième année du programme quadriennal de vérification et d'évaluation, mis en œuvre la Stratégie d'information financière du gouvernement et entrepris une étude de notre

infrastructure de communication électronique. Sur le plan des ressources humaines, j'ai demandé qu'une évaluation indépendante du milieu de travail soit effectuée auprès d'employés en poste et d'anciens employés de la Commission afin de pouvoir comprendre les facteurs qui contribuent au taux de roulement plus élevé que la moyenne. Les conclusions de l'étude, qui ont été présentées à tous les employés, ont suscité des discussions approfondies à tous les niveaux. Un plan d'action faisant clairement état des responsabilités sera dressé au cours de la prochaine période.

Notre priorité reste toujours de nous acquitter auprès des citoyens, avec efficience et efficacité, du mandat que nous confèrent la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi.* Nous nous pencherons également sur l'amélioration de notre milieu de travail et le renforcement de nos pratiques en matière de ressources humaines et de gestion.

Nous comptons travailler étroitement avec nos collègues du gouvernement fédéral pour trouver des moyens d'améliorer notre capacité de servir les Canadiens et l'efficacité des programmes, notamment de moderniser notre infrastructure de communication électronique. Toutefois des projets de modernisation coûteux, mais importants se trouvent freinés du fait de notre assise financière limitée.



Michelle Falardeau-Ramsay, c.r.
Présidente

Section II Contexte

Au cours des cinquante dernières années, et tout particulièrement depuis la promulgation de la *Charte canadienne des droits et libertés* en 1982, les Canadiens et les Canadiennes n'ont cessé de prendre conscience du rôle fondamental que joue le respect des droits de la personne dans la mise en œuvre des principes de liberté, de justice et d'égalité. Les tribunaux canadiens, notamment la Cour suprême du Canada, ont grandement contribué à implanter cette culture de droits. L'égalité véritable pour tous les Canadiens et les Canadiennes et le respect de la dignité inhérente de tous les citoyens ont caractérisé la jurisprudence des vingt dernières années.

Le respect et la prise de conscience accrus des droits de la personne facilitent le travail de la Commission puisque les plaignants et les mis en cause éventuels connaissent ainsi davantage leurs droits et responsabilités. Ils ont en outre permis de faire progresser la discussion sur les droits de la personne au pays au-delà des notions de non-discrimination et de favoriser une compréhension plus profonde de l'action conjuguée de ces droits et du développement socioéconomique.

Une compréhension élargie de la nature complexe des droits de la personne est certes positive. Toutefois, elle soulève des questions fondamentales relativement à la façon dont la Commission devrait être structurée et dirigée. Ainsi que l'a fait observer le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* dans son rapport de juin 2000[1], la Commission ne dispose pas des outils voulus pour s'attaquer aux formes de discrimination systémiques et complexes ou pour promouvoir la diminution des actes discriminatoires au moyen d'une sensibilisation du public et d'une action sociale, sans avoir recours au système de plaintes. Il faudra se pencher sur ces questions si l'on veut assurer l'efficacité de notre action.

Les droits de la personne sont des droits universels, interdépendants et indivisibles. Les Canadiens et les Canadiennes mesurent de plus en plus leurs droits au pays et la promotion des droits à l'étranger à l'aune du régime international des institutions des droits de la personne et des conventions y afférentes.

---

1 Comité de révision de la Loi canadienne sur les droits de la personne, *La promotion de l'égalité : Une nouvelle vision*. Ministère de la Justice, 2000.

Section III Réalisations en matière de rendement

3.1 Plaintes

Contexte

La Commission est habilitée par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* à faire enquête et à assurer des services de médiation et de conciliation relativement à des plaintes de discrimination déposées contre des employeurs et des fournisseurs de services sous réglementation fédérale. La *Loi* vise à offrir une réparation aux victimes de discrimination et à faire changer les politiques et pratiques susceptibles d'avoir un effet préjudiciable sur des groupes de personnes. Les plaintes peuvent être fondées sur l'un des 11 motifs de distinction illicite prévus dans la *Loi* : la race, la couleur, l'origine nationale ou ethnique, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée.

La Commission renvoie au Tribunal canadien des droits de la personne les plaintes pour lesquelles il y a une preuve suffisante pour justifier un examen complémentaire (le renvoi suit ordinairement l'échec des démarches de conciliation) ou qui portent sur des questions de principe importantes devant être instruites par un tribunal. Au cours des dernières années, la Commission a renvoyé un plus grand nombre de plaintes au Tribunal.

La période à l'étude correspondait à la deuxième année du processus visant à améliorer la prestation en temps opportun des services au public. Le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a insisté dans son rapport (juin 2000) sur la nécessité d'assurer des services opportuns, principe réaffirmé par la suite par la Cour suprême du Canada lorsqu'elle a rendu sa décision dans l'affaire *Blencoe c. Colombie-Britannique (Commission des droits de la personne).*

La parité salariale est un droit fondamental de la personne et fait partie intégrante de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. La Commission mène des enquêtes sur les plaintes de disparité salariale entre hommes et femmes dans les domaines de compétence fédérale. Les affaires de parité salariale peuvent toucher un grand nombre de personnes et entraîner des rajustements salariaux de milliers de dollars. Les enquêtes en cette matière consistent généralement à réunir des renseignements complets sur les emplois touchés, à en estimer la valeur, puis à recourir à une analyse statistique pour déterminer s'il existe vraiment des écarts de salaire. Bien que les conflits de cet ordre soient relativement peu nombreux, ils peuvent amener d'importants changements aux modèles de rémunération. Par ailleurs, ils donnent lieu à des enquêtes et à des poursuites particulièrement difficiles.

Dans une décision rendue en novembre 2000 relativement à une plainte de disparité salariale déposée contre Bell Canada, la Cour fédérale a conclu que le Tribunal canadien des droits de la personne n'était pas entièrement indépendant de la Commission. La Cour d'appel fédérale a par la suite renversé cette décision, qui avait eu pour effet de suspendre les procédures dans de nombreux dossiers, donnant ainsi lieu à la reprise de l'instruction des plaintes par le Tribunal. Toutefois, l'intimée demande maintenant l'autorisation d'interjeter appel auprès de la Cour suprême du Canada.

Au cours de l'audition, en mai et juin 2000, d'une plainte déposée par le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) contre Air Canada et les Lignes aériennes Canadien, la Cour fédérale devait déterminer s'il est possible de comparer la valeur d'emplois relevant d'unités de négociation différentes. Dans sa décision rendue en juillet 2001, la Cour a statué que chaque unité de négociation constitue un « établissement » distinct au sens de l'article 11 de la *Loi* et que les emplois formant ces unités ne peuvent pas être comparés aux fins de la parité salariale. La Commission a interjeté appel de cette décision qui a d'importantes répercussions en matière de parité salariale.

Le 15 février 2001, la Commission a déposé un rapport spécial au Parlement. Ce rapport intitulé *Le temps d'agir* fait le point sur l'efficacité des dispositions fédérales sur la parité salariale en se fondant sur l'expérience que la Commission a acquise dans ce domaine depuis plus de vingt ans et recense les changements à apporter au système actuel pour supprimer les obstacles qui entravent la mise en œuvre de la parité salariale[2].

Ressources

Bureaux des cadres	582 500
Services juridiques	3 238 500
Opérations	184 700
Enquêtes	2 044 000
Normes et autres voies de recours	2 049 600
Parité salariale	810 700
Bureaux régionaux	804 000
Gestion intégrée	213 700
Total	**9 927 700**

Équivalents à temps plein (ÉTP) **96**

---

2 Commission canadienne des droits de la personne, *Le temps d'agir,* février 2001. http://www.chrc-ccdp.ca/pe-ps/TFA-LTD/SRPE_TC_TDM_RSPS.asp?l=f

Résultats atteints

Amélioration continue du processus de traitement des plaintes

Bien que la Commission soit consciente de la nécessité d'observer un juste milieu entre la rapidité d'exécution et la rigueur dans le traitement des plaintes relatives aux droits de la personne, elle vise néanmoins à accélérer effectivement le traitement de ces plaintes. L'examen par la Commission de ses pratiques régies par les dispositions législatives en vigueur a donné lieu à l'amélioration d'un certain nombre de services. Des mesures concrètes ont été prises dans les domaines suivants pour améliorer les services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes :

Section de l'accueil : La Commission a établi une fonction d'accueil spécialisée chargée de faire un premier examen des plaintes et de prendre des décisions préliminaires sur des questions telles que la compétence et les délais de prescription. La création de cette nouvelle section permet de mieux aider les plaignants à rédiger leur plainte et d'informer plus rapidement les mis en cause des allégations portées contre eux. La section a également pour mandat de repérer les plaintes pouvant porter sur des questions de nature systémique qu'il y a lieu d'approfondir au moyen d'études, de projets de recherche ou d'enquêtes publiques.

Renvoi à d'autres mécanismes de recours : Pour faire suite à la décision rendue par la Cour d'appel fédérale dans l'affaire *Boutilier*[3], la Commission a simplifié sa façon de procéder relativement aux renvois des plaignants à d'autres mécanismes de recours. Dans le passé, les plaignants étaient tenus, qu'il s'agisse de la procédure syndicale de règlement des griefs ou d'une procédure prévue par une autre loi, d'épuiser les autres mécanismes de recours avant de s'adresser à la Commission. Désormais, dans tous les cas où un autre recours est offert, la Commission accepte la plainte et exerce le pouvoir discrétionnaire que lui confère la *Loi canadienne sur les droits de la personne* d'instruire la plainte ou de demander au plaignant de recourir à l'autre procédure. Au moment de prendre sa décision, elle tient compte de la capacité du recours de substitution d'aborder les allégations de discrimination en cause et des mesures de redressement qu'il permet. Faute d'un règlement de la plainte, le plaignant peut s'adresser de nouveau à la Commission.

Service de médiation : Le service de médiation de la Commission, mis sur pied en 1998 à titre de projet pilote, s'est révélé efficace pour régler les plaintes et a

---

[3] Le Rapport juridique de la Commission figure sur le site Web de la CCDP, www.chrc-ccdp.ca. Certaines affaires sont mises en évidence dans le présent rapport pour en faciliter la lecture.

été intégré au processus de traitement des plaintes. D'après l'expérience acquise jusqu'ici, dès que le service sera bien établi et mieux connu, jusqu'à 40 % des plaintes pourraient être réglées de manière plus efficace et rapide par la médiation préalable à l'enquête.

Période de conciliation de six mois : Dans le passé, les conciliateurs accordaient beaucoup de latitude aux parties pour poursuivre leurs négociations. Il arrivait donc souvent que les affaires demeurent en conciliation pendant de longues périodes. La Commission s'est rendu compte que ces délais nuisaient au processus et a décidé qu'en règle générale, les efforts de conciliation ne dépasseront pas six mois.

Reprise des enquêtes face à face : En raison des restrictions budgétaires, la Commission avait décidé il y a quelques années de mener la plupart des entretiens par téléphone ou par courrier. Cependant, cette pratique n'a pas toujours été efficace, en particulier dans le cas des plaintes dont l'issue dépend essentiellement de la crédibilité des témoins. Dans la mesure de ses moyens, la Commission mènera donc plus souvent des enquêtes de ce type lorsqu'il importe pour une plainte donnée que l'enquêteur rencontre les parties ou les témoins.

Accent mis sur les obligations des employeurs et des fournisseurs de services : Deux décisions rendues par la Cour suprême en 1999 ont influé grandement sur les procédures de la Commission. Dans les affaires *Meiorin*[4] et *Grismer*[5], la Cour a clarifié l'obligation qu'ont les employeurs et les fournisseurs de services d'établir et d'appliquer des normes et des politiques inclusives et non discriminatoires. Par conséquent, les enquêteurs consacrent davantage leurs efforts à déterminer si les uns et les autres s'acquittent de leurs obligations dans ce domaine. Lorsqu'une personne a été désavantagée par une norme discriminatoire (c'est-à-dire une norme qui exclut les membres d'un groupe particulier ou qui traite un groupe particulier plus durement que les autres sans justification apparente), il incombe au mis en cause de démontrer que la norme est valable, qu'elle a été adoptée de bonne foi, qu'il la croyait sincèrement nécessaire à la réalisation de son but et qu'elle était raisonnablement nécessaire pour réaliser ce but.

---

4 *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3.

5 *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights)*, [1999] 3 R.C.S. 868.

Le traitement des affaires de parité salariale

En 2000–2001, la Commission a reçu neuf nouvelles plaintes de disparité salariale; parmi celles-ci, sept plaintes touchent chacune entre 50 et 550 employés. Elle a continué à mener des enquêtes sur des plaintes déposées en vertu de l'article 11 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* contre un certain nombre d'employeurs sous réglementation fédérale, notamment deux grandes sociétés de télécommunications, plusieurs employeurs fédéraux non visés par le règlement conclu avec le Conseil du Trésor, en 1999, et quelques petits employeurs.

Au cours de la période visée par le rapport, deux plaintes d'importance ont été réglées sans que l'on ait dû faire intervenir de longues procédures judiciaires. En juin 2000, la Commission a approuvé un règlement découlant d'une entente conclue fin 1999 entre le gouvernement fédéral et ses administrateurs du personnel.

Un autre règlement intervenu a trait à une plainte présentée par l'Organisation nationale des représentantes et représentants indiens et inuit en santé communautaire, qui représente les travailleurs autochtones œuvrant en santé communautaire, contre Santé Canada et le Conseil du Trésor. L'ONRIISC soutenait que ses membres devaient recevoir les mêmes rajustements salariaux que ceux déjà accordés aux infirmiers et infirmières du gouvernement fédéral. Par suite de négociations engagées au cours d'un processus de médiation préalable à l'audition, les parties sont parvenues à un règlement en vertu duquel une somme approximative de 47 millions de dollars sera placée en fiducie pour distribution à 1 500 travailleurs en santé communautaire.

Représentations en justice

La Commission est intervenue dans de nombreuses plaintes ayant une incidence sociale de plus grande portée. Dans l'affaire *Green*, qui concernait des tests d'aptitude utilisés pour décider de l'admissibilité à une formation en langue seconde, la Cour fédérale a examiné les effets de ces tests sur les personnes aux prises avec certains types de difficultés d'apprentissage. Les tests d'aptitude n'ont pas, en tant que tels, été jugés illégitimes, mais la Cour a souligné qu'il est important de considérer les besoins spéciaux des personnes ayant une déficience qui réduisent leurs chances de réussir le test, mais qui sont néanmoins tout à fait capables d'apprendre une deuxième langue. Cette affaire fait ressortir l'importance d'utiliser un processus d'évaluation non discriminatoire pour tenir compte du potentiel réel de l'individu.

Dans l'affaire *Cramm*, la Cour fédérale a aussi examiné la manière dont les groupes de comparaison devraient être choisis pour déterminer si un désavantage constitue une discrimination. Dans l'affaire dont elle était saisie, des prestations de sécurité d'emploi faisant l'objet d'une convention collective avaient été refusées à des personnes qui étaient en congé sans rémunération pour cause de maladie. Les prestations étaient versées en fonction des périodes travaillées. Les employés qui, pour des raisons énumérées (notamment la maladie), étaient en congé non rémunéré étaient admissibles, mais d'une manière restreinte, ce qui, en certaines circonstances, équivalait à un refus des prestations de sécurité d'emploi. Puisque les règles applicables à la maladie étaient les mêmes que celles applicables aux autres raisons énumérées, la Cour n'a pu conclure à aucune discrimination fondée sur la déficience physique.

Une autre question importante examinée par la Cour fédérale concernait l'application de l'article 67 de la *Loi*, qui prévoit que ce texte législatif est sans effet « [. . .] sur la *Loi sur les Indiens* et sur les dispositions prises en vertu de cette loi ». Cet article peut avoir d'importantes répercussions sur les affaires portant sur des pratiques discriminatoires en les soustrayant à l'application des lois relatives aux droits de la personne. Dans les deux affaires examinées par la Cour, l'une mettait en jeu l'application de l'article 67 et l'autre non.

Au cours de l'exercice 2000–2001, la Commission a également traité deux plaintes importantes qui se rapportaient à la prise de mesures d'adaptation pour les personnes sourdes et malentendantes. Dans l'affaire *Vlug et Commission canadienne des droits de la personne* c. *Société Radio-Canada*, le Tribunal a statué en faveur du plaignant et a ordonné à la SRC de sous-titrer toutes les émissions télévisées diffusées sur son réseau anglais et sur Newsworld.

Le règlement conclu dans l'affaire *Simser* c. *Cour canadienne de l'impôt* a également marqué un jalon important dans l'adoption de mesures d'adaptation pour les personnes sourdes ou malentendantes. Avant que cette cause ne soit entendue, la Cour canadienne de l'impôt émettait, le 5 septembre 2000, un avis aux avocats établissant la politique suivante, en vigueur immédiatement :

> Lorsqu'une personne sourde ou malentendante comparaît devant la Cour, le greffier retiendra et paiera les services d'un sous-titreur en temps réel ou d'un interprète gestuel compétent et indépendant ou utilisera toute autre méthode d'interprétation bien connue qu'il aura approuvée.

Cette politique s'applique à toutes les parties et à tous les témoins comparaissant devant la Cour ainsi qu'aux avocats et étudiants stagiaires qui plaident devant celle-ci. À la suite du règlement intervenu, la Commission a fait part de cette nouvelle politique aux autres organismes fédéraux et les a exhortés à suivre la même procédure.

3.2 Mise en application de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*

Contexte

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* de 1995, qui a pris effet le 24 octobre 1996, a établi des exigences législatives pour les employeurs sous réglementation fédérale destinées à garantir que les membres des quatre groupes désignés — femmes, Autochtones, personnes handicapées et minorités visibles — sont dûment représentés au sein de leur effectif. Parallèlement, la *Loi* a établi un régime de mise en œuvre qui habilite la Commission à surveiller la conformité à l'équité en matière d'emploi au moyen de vérifications et à prendre les mesures qui s'imposent pour garantir que les employeurs remédient à tout manquement relevé.

La Commission mène des vérifications de la conformité aux douze exigences législatives au moyen de 46 facteurs d'évaluation. Lorsque des manquements sont relevés, des engagements sont négociés et le respect de ces engagements est évalué au cours d'une vérification de suivi. Si la négociation et la persuasion constituent les recours privilégiés prévus à la *Loi*, il est possible que la Commission donne à un employeur qui n'exécute pas ses engagements un ordre pour l'enjoindre de terminer les travaux requis pour se conformer. En cas de non-conformité à cet ordre, la Commission peut renvoyer la plainte au Tribunal pour qu'il rende une ordonnance. Enfin, un employeur peut demander la révision d'un ordre du Tribunal.

Au 31 mars 2001, la *Loi* s'appliquait à 411 organismes employant 787 615 travailleurs dans les secteurs suivants : 331 employeurs du secteur privé sous réglementation fédérale et sociétés d'État comptant 100 employés ou plus (cela comprend les secteurs des banques, des communications, des transports et d'autres secteurs d'activité, comme les mines d'uranium, les sociétés céréalières et les musées fédéraux); 65 ministères et organismes de la fonction publique fédérale où le Conseil du Trésor constitue l'employeur; 15 employeurs distincts du secteur public ayant un effectif de 100 employés ou plus (il s'agit par exemple d'organismes comme l'Office national du film et le Conseil national de recherches).

Deux événements contextuels importants influent ou influeront sur la réalisation du mandat de la Commission. Premièrement, bien que la Gendarmerie royale du Canada, les Forces canadiennes et le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) soient assujettis à la *Loi*, le gouvernement n'a pas pris le décret qui autoriserait la Commission à mener des vérifications auprès de ces organismes. Deuxièmement, en 2001, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a recensé 86 autres employeurs du secteur privé comptant

23 535 employés qui n'ont pas encore remis de rapport, mais qui y sont maintenant tenus. Par conséquent, la *Loi* s'applique à 497 employeurs au total, employant 811 150 travailleurs.

L'objectif de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* est de garantir que la représentation des membres des quatre groupes désignés au sein de l'effectif de l'employeur correspond à leur disponibilité sur le marché du travail canadien. À cette fin, les employeurs doivent prendre les mesures qui s'imposent pour faire en sorte que les décisions prises en matière d'emploi soient fondées uniquement sur des critères de compétence valides. Les employeurs doivent mener une enquête auprès de leurs employés, procéder à une analyse de l'effectif pour leur permettre de déterminer s'il existe des écarts de représentation, et, lorsqu'ils constatent une sous-représentation, étudier leurs systèmes pour cerner les obstacles à l'emploi des groupes désignés. L'employeur se fonde sur cette étude pour élaborer un plan visant à supprimer les obstacles, à mettre en œuvre des mesures positives pour corriger les effets d'exclusions antérieures et à fixer des objectifs de recrutement et de représentation.

La société et l'économie canadiennes risquent d'être atteints à divers degrés si l'on ne parvient pas à atteindre une représentation équitable fondée sur des systèmes d'emploi sans obstacle. Les principaux objectifs sociaux en matière d'équité, énoncés clairement dans la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et dans les déclarations du gouvernement, ne seront pas atteints tant que l'équité ne sera pas réalisée dans le marché du travail. La discrimination continue fausse le marché du travail et entraîne une sous-utilisation des habiletés et compétences ainsi qu'une augmentation des coûts en programmes sociaux. Tous ces facteurs minent l'avantage concurrentiel du Canada dans l'économie mondiale. De nombreux chefs de grandes entreprises, comme ceux du secteur bancaire, abondent dans le même sens. À l'inverse, le mandat d'exécution doit être mis en œuvre avec impartialité, dans la mesure du possible par la négociation et la persuasion, et de sorte à réduire au minimum le fardeau réglementaire. Force est de reconnaître que l'équité en matière d'emploi constitue un investissement plutôt qu'une dépense.

Ressources

Bureaux des cadres	149 000
Direction générale de l'Équité en matière d'emploi	2 061 900
Total	**2 210 900**
ÉTP	**25**

Résultats atteints

Mesure d'impact principale

La mesure d'impact principale pour la *Loi* et pour le mandat d'exécution de la Commission est le niveau de représentation des groupes désignés dans l'effectif de chacun des employeurs fédéraux à tous les échelons de l'organisation. Par conséquent, une augmentation marquée de la représentation des groupes désignés pour lesquels une sous-représentation avait été constatée au moment de la vérification signifie que les objectifs en matière de rendement ont été atteints.

Évaluation du rendement

Bien qu'il soit possible d'établir qu'il subsiste de grands secteurs de sous-représentation au sein de l'effectif fédéral, on ne peut cerner les secteurs précis de sous-représentation avant que l'employeur ait comparé ses niveaux de représentation aux normes pertinentes de disponibilité sur le marché du travail. Pour mesurer en bonne et due forme l'incidence du programme, il faut évaluer la mesure dans laquelle les employeurs conformes à la *Loi* ont réussi à combler les écarts de représentation.

Dans son dernier rapport sur le rendement, la Commission avait indiqué qu'elle commencerait à déterminer si les employeurs conformes à la *Loi* réalisent des progrès quantifiables quant à la représentation des quatre groupes. Cette prédiction s'est révélée prématurée. Comme nous le démontrerons ci-après, le peu d'employeurs conformes au moment de la plupart des vérifications initiales et le temps écoulé avant que les employeurs se conforment pleinement à la *Loi* retarderont la tenue d'une première évaluation jusqu'à ce que nous ayons reçu les rapports des employeurs, c'est-à-dire en 2002. Cette évaluation portera donc sur l'année 2001 dans le cas du secteur privé et sur l'exercice 2000-2001 pour le secteur public.

Mesure d'impact secondaire

Il est néanmoins possible de tirer certaines conclusions en se fondant sur la mesure d'impact secondaire de la Commission, c'est-à-dire le nombre d'employeurs disposant de systèmes d'emploi qui leur permettront d'atteindre une pleine représentation. Il s'agit du nombre d'employeurs jugés conformes à toutes les exigences de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. À l'issue de la troisième année du cycle de vérification de la conformité, soit le 31 mars 2001, 50 des 180 employeurs ayant fait l'objet d'une vérification ont été jugés en conformité, soit 35 employeurs de plus que le nombre précisé dans le rapport

sur le rendement de l'an dernier. (Qui plus est, 14 vérifications ont été annulées en raison d'un changement important dans la situation de l'employeur.)[6]

Évaluation du rendement

Lorsque la Commission a lancé son programme de vérification en octobre 1997, elle avait l'intention d'entreprendre des vérifications auprès de tous les employeurs, 412 à l'époque, au cours d'un premier cycle de vérification de cinq ans. Par rapport à la mesure du rendement susmentionnée, la Commission s'attendait à ce que les employeurs soient conformes ou sur le point de le devenir au moment de la vérification initiale, donc qu'ils disposent déjà de systèmes d'emploi et de plans d'action leur permettant de réaliser des progrès raisonnables en vue de combler les écarts constatés.

Comme le rapport sur le rendement de l'an dernier le soulignait, le nombre limité d'employeurs jugés en conformité à la fin de la vérification initiale, la charge supplémentaire de travail occasionnée par les prolongations accordées et le temps qu'il faut mettre pour donner un ordre et vérifier par la suite s'il a été exécuté ont énormément grugé les ressources de la Commission. S'il est vrai que nous avons constaté au cours des dernières années une légère amélioration de la conformité des employeurs à certaines exigences législatives au moment de la vérification initiale, cette tendance n'a pas eu d'effets importants. Fait troublant à souligner, il semble, étant donné l'absence de pénalités autres que la signature d'engagements en cas de non-conformité, que les employeurs choisissent d'attendre le début de la vérification de la Commission avant de mettre formellement en œuvre les mesures requises pour respecter les exigences de la *Loi*.

Malgré les ressources supplémentaires affectées au programme, il ressort clairement que la Commission ne réussira pas à atteindre son objectif initial, soit d'entreprendre une vérification auprès de tous les employeurs, au cours des deux dernières années du cycle. Toutefois, le nombre total de vérifications entreprises par la Commission, y compris les vérifications initiales, de suivi et postérieures à la notification d'un ordre, dépasse les 300 vérifications. Cela laisse donc supposer que si la plupart des employeurs avaient été conformes ou sur le point de le devenir au moment de la vérification initiale, la Commission serait maintenant en mesure d'atteindre son objectif initial.

En réponse à ce qui précède, la stratégie visant à vérifier surtout les gros employeurs au cours de la deuxième et de la troisième année du programme fait en sorte qu'environ 58 % des travailleurs sous réglementation fédérale assujettis

---

6 Se reporter au Tableau 8, Annexe II, pour obtenir le bilan des vérifications au 31 mars 2001.

à la *Loi* font actuellement l'objet d'une vérification (55 % du secteur public et 56 % du secteur privé). D'ici la fin du premier cycle de vérification de cinq ans, soit le 31 décembre 2002, il est prévu que, mises ensemble, les vérifications terminées et commencées couvriront environ 80 % des travailleurs des secteurs public et privé. En se fondant sur les 50 employeurs conformes à la fin de la période à l'étude, l'état d'avancement des vérifications en cours et le niveau général de non-conformité constaté pendant les vérifications initiales, la Commission s'attend à ce que 100 employeurs disposent de systèmes d'emploi sans obstacle et de plans d'action qui leur permettront de réaliser des progrès raisonnables d'ici le 31 mars 2002.

3.3 Promotion

Contexte

Aux termes de la *Loi*, la Commission est chargée de mener des recherches et de sensibiliser la population aux droits de la personne et à son rôle[7]. Ces responsabilités vont de pair avec les autres programmes de la Commission qui visent à réduire les pratiques discriminatoires en milieu de travail, à favoriser la création d'une société diversifiée et inclusive et à mieux faire comprendre et accepter les principes régissant les droits de la personne. Les publications de la Commission, dont son *Rapport annuel*, son *Rapport sur l'équité en matière d'emploi* et son *Rapport juridique*, sont affichées sur le site Web de l'organisme[8]. Il est encourageant d'observer le nombre de rapports traitant des droits de la personne en milieu de travail qui ont été publiés par d'autres organismes au cours de la période à l'étude[9].

En sa qualité d'institution nationale des droits de l'homme, la Commission est souvent appelée à œuvrer à l'étranger de concert avec les instances de même niveau. Les activités internationales de la Commission sont en grande partie financées par l'ACDI et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

---

7 Le nombre de demandes de renseignements reçues au cours des dix dernières années figure au tableau 9 (annexe II).

8 L'adresse du site Web est la suivante : www.chrc-ccdp.ca.

9 Certains de ces rapports, comme celui du Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale, *Faire place au changement*, avril 2000, sont traités dans le *Rapport annuel 2000* de la Commission.

Ressources

Bureaux des cadres	514 900
Opérations	79 200
Promotion des droits de la personne	1 441 300
Bureaux régionaux	804 000
Gestion intégrée	556,800
Total	**3,396,200**
ÉTP	**37**

Résultats atteints

La Commission a pour mandat aux termes de la *Loi* de modifier les attitudes du public. À cette fin, elle élabore et met en œuvre des programmes de recherche et d'information pour mieux faire connaître le rôle de la Commission à la population. Toutefois, puisque les ressources requises à cette fin sont dispersées à travers l'administration centrale et les régions, il est difficile et coûteux de mesurer les résultats atteints. Les responsables font toutefois état de progrès dans divers secteurs.

Planification stratégique

Par l'entremise de son Plan de communication stratégique, la Commission vise à accroître au maximum l'incidence de ses activités en se concentrant sur trois domaines prioritaires : transmettre ses messages clés à des auditoires ciblés, organiser des séances de formation à l'intention d'employeurs des secteurs public et privé sous réglementation fédérale et maintenir les réseaux et les partenariats établis dans le domaine des droits de la personne.

Diffusion de messages sur les droits de la personne

Tout au long de l'année, la présidente et les cadres supérieurs de la Commission ont rencontré des députés, des hauts fonctionnaires et des dirigeants d'entreprises pour leur parler des enjeux importants liés aux droits de la personne. Consciente que les attitudes d'aujourd'hui aideront à définir les valeurs de demain, la Commission s'est efforcée tout au cours de l'année de faire participer des jeunes Canadiens à des activités d'envergure traitant des droits de la personne, y compris à une conférence contre la haine organisée à Halifax et à l'exposé principal de la séance inaugurale de la conférence, *Building Connections*, tenue à Saskatoon.

La Commission a tenu également à participer à des séminaires et à des conférences destinés à prévenir le racisme au Canada et à les coparrainer. Pour souligner la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale des Nations Unies, la Commission a organisé à Ottawa un atelier de sensibilisation publique sur le racisme et son incidence. La Commission a également participé aux consultations nationales et régionales organisées par le ministère du Patrimoine canadien en prévision de la Conférence mondiale contre le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et l'intolérance qui y est associée, qui a eu lieu à Durban, en Afrique du Sud.

Formation

La Commission a préparé des trousses d'information sur son rôle et sur les obligations des employeurs relativement à la parité salariale, à l'équité en matière d'emploi, au harcèlement, à l'obligation d'adaptation et aux modalités de présélection et d'embauche des candidats pour aider les employeurs à mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui reflètent les valeurs sous-jacentes aux droits de la personne. La Commission a en outre organisé des ateliers et des séances d'information pour les employeurs pour les renseigner sur l'obligation qui est leur de tenir compte des besoins des employés ayant une déficience. Elle a aussi mené des consultations suivies avec les gestionnaires sur la nécessité de rendre leur effectif représentatif.

Sachant que la jurisprudence sur les droits de la personne peut constituer un outil précieux pour les employeurs et les fournisseurs de services qui veulent appliquer des normes et des politiques inclusives et non discriminatoires, la Commission a élaboré et affiché sur son site Web un guide exhaustif qui explique les décisions rendues par la Cour suprême du Canada dans les affaires *Meiorin* et *Grismer*.

Réseaux et partenariats dans le domaine des droits de la personne

La Commission coopère avec divers ministères et organismes fédéraux pour favoriser l'élaboration de politiques gouvernementales tenant compte des droits de la personne. Elle a participé à une foire d'information organisée par le Sénat du Canada sur les services offerts aux personnes handicapées et à la mise au point, de concert avec l'Office des transports du Canada, d'un code de pratique destiné à éliminer toute une gamme d'obstacles à la communication que rencontrent les voyageurs ayant des déficiences sensorielles ou cognitives. Pour faire suite au rapport du Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale, publié en avril 2000, le bureau régional d'Edmonton et la Commission de la fonction publique du Canada ont organisé un colloque sur les avantages de la diversité et sur le rôle critique des leaders à cet égard.

Sur la scène fédérale-provinciale, des représentants de la Commission ont participé à une conférence, sous les auspices de la Commission ontarienne des droits de la personne. Cette conférence a permis d'explorer des moyens d'intégrer plus efficacement dans nos lois et politiques les droits économiques, sociaux et culturels inscrits dans les instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme.

Programme international

L'un des principaux objectifs des activités internationales de la Commission est d'établir des liens de compréhension et de soutien mutuels entre les institutions nationales des droits de l'homme. La Commission est un membre influent du Comité international de coordination des institutions nationales (CIC) et siège au Sous-comité d'accréditation du CIC. En avril 2000, au cours de la réunion annuelle tenue au Maroc, la Commission a insisté sur l'importance de garantir que les futures institutions nationales des droits de l'homme respectent les normes internationales reconnues.

En novembre 2000, de concert avec la commission nationale mexicaine et avec le soutien financier de l'ACDI, la Commission a organisé et coprésidé la deuxième réunion annuelle des institutions nationales des droits de l'homme des Amériques. Les participants ont décidé d'établir un réseau officiel des institutions nationales, ayant comme objectif de fournir une assistance et une coopération mutuelles dans la conduite des activités intérieures de chaque institution. À la veille du Sommet des Amériques tenu à Québec en avril 2001, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a accordé une contribution à la Commission pour qu'elle prenne les mesures requises pour officialiser le Réseau des Amériques.

Depuis 1995, avec le soutien financier de l'ACDI, la Commission aide son pendant indonésien (Komnas HAM) à améliorer ses fonctions de recherche, d'enquête, de protection et de promotion. L'affectation d'un cadre supérieur de la CCDP à Jakarta pour deux ans a, selon des experts indépendants, grandement contribué au renforcement institutionnel de Komnas HAM et à l'achèvement de son plan de développement organisationnel. Rappelé à son poste d'attache depuis juillet 2000, le conseiller continue néanmoins de prêter son concours à la mise en œuvre de ce plan. En 2000, le projet a également permis la formation en Indonésie de spécialistes de la promotion des droits de la personne ainsi que d'élargir le fonds du centre de documentation et de rénover son matériel.

La Commission a repris un projet de collaboration, financé par l'ACDI, avec la commission nationale de l'Inde qui avait été mis en veilleuse il y a quelques années. Comme suite au voyage en juillet 2000 d'un commissaire et d'un membre de la haute direction en Inde et des analyses et discussions subséquentes, les deux commissions envisagent de faire d'un sous-projet à

l'appui des droits humains des personnes handicapées l'instrument privilégié des efforts de collaboration bilatérale à l'avenir.

En 2000–2001, la Commission a reçu un grand nombre de délégations (Russie, Nigéria, Tunisie, Portugal, Rwanda, Bulgarie, Israël, République tchèque, Japon, Éthiopie et Indonésie) de passage au pays qui voulaient obtenir des renseignements sur le rôle et les responsabilités de la Commission et sur la structure institutionnelle de protection des droits de la personne au Canada pour leur permettre d'améliorer la situation dans leur pays. À la demande du Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, la Commission a en outre offert un stage d'un mois à trois membres de la commission malgache.

3.4 Services intégrés

Contexte

Les Services intégrés fournissent des services en matière de finances, de ressources humaines, de planification stratégique, d'évaluations et de vérifications, de gestion des biens et de technologie et de gestion de l'information aux gestionnaires de programmes et aux membres du personnel qui assurent des services aux Canadiens et aux Canadiennes en vue de permettre à la Commission de s'acquitter de son mandat.

Au cours des dernières années, le taux de roulement élevé du personnel a eu une incidence sur la prestation des programmes. Afin de cerner les causes profondes de ce roulement et d'y remédier, la Commission a retenu les services d'un consultant extérieur chargé de préparer un rapport d'évaluation du milieu de travail fondé sur un sondage détaillé mené auprès des membres du personnel en poste et d'anciens employés et sur des discussions de groupe.

Au cours de la période visée par le rapport, les Services intégrés ont accordé la priorité à l'élaboration d'un plan de recrutement, de maintien en fonction et de perfectionnement du personnel à l'échelle de la Commission, à la mise en œuvre de la Stratégie d'information financière du Conseil du Trésor ainsi qu'à la mise en place continue des mesures du rendement.

Ressources

Bureaux des cadres	264 800
Gestion intégrée	3 807 400
Total	**4 072 200**
ÉTP	**38**

Résultats atteints

À la lumière des recommandations formulées par le Comité pour un milieu de travail exemplaire de la Commission, de celles figurant dans le Rapport d'évaluation du milieu de travail reçu en mai 2001, ainsi que des consultations continues menées auprès du personnel, la Commission élabore actuellement un plan d'action exhaustif qui lui permettra de régler l'ensemble des problèmes relevés. Des mesures immédiates ont été prises dans un certain nombre de domaines, y compris la restructuration des Services intégrés, de manière à créer une direction des ressources humaines distincte.

Bon nombre des recommandations présentées par le Comité pour un milieu de travail exemplaire, formé de représentants du personnel et de la direction, ont été mises en œuvre. Un nouveau guide d'orientation à l'intention du personnel et de nouvelles politiques administratives sur la prise de mesures d'adaptation pour les employés ayant des besoins spéciaux ont été élaborés. Une politique sur le télétravail est en voie d'élaboration.

Une étude sur les Services de technologie de l'information menée à terme au cours de la période à l'étude a permis de cerner les secteurs qui tireraient profit d'autres infrastructures et d'améliorations logicielles. Gouvernement en direct fait partie des secteurs relevés. Si des solutions préliminaires ont été trouvées, la Commission devra disposer d'autres ressources avant d'être en mesure de procéder à la mise en oeuvre intégrale du projet et de réaliser d'autres projets de modernisation de son infrastructure de communication électronique.

Au cours de l'exercice 2000–2001, la Commission a entrepris une étude de la mesure du rendement qui servira d'assise à des discussions approfondies sur les mesures de rendement de la Commission, y compris les services améliorés offerts aux Canadiens et Canadiennes. L'élaboration de normes de service pour le processus de traitement des plaintes constitue à cet égard un grand pas en avant.

Un cadre d'évaluation pour le Programme d'équité en matière d'emploi a été élaboré en vue de la tenue d'une étude d'évaluation au cours de la prochaine année. L'étude traitera notamment de la nécessité d'établir des mesures du rendement.

Les Services intégrés ont continué de mettre en œuvre la Stratégie d'information financière du Conseil du Trésor et de former les membres du personnel à l'utilisation des logiciels connexes. Il est prévu qu'à l'issue de la Stratégie les ministères et organismes disposeront de renseignements financiers plus précis à l'appui de leurs processus décisionnels et d'établissement de rapports.

Annexe I Renseignements financiers

Tableau 1 - Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit		2000-2001 Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Commission canadienne des droits de la personne			
10	Dépenses du programme	14 349,0	18 112,5	17 336,0
(S)	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 024,0	2 271,0	2 271,0
(S)	Affectation du produit de l'aliénation des biens excédentaires	-	3,2	-
	Total pour la Commission	**16 373,0**	**20 386,7**	**19 607,0**

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Explication des autorisations totales pour 2000-2001 : Les autorisations pour 2000-2001 représentent une augmentation de 4 013 740 $ ou 24 % par rapport aux dépenses prévues de 16 373 000 $. Cet écart correspond principalement aux fonds reçus dans le cadre du Budget supplémentaire et des mandats spéciaux :
- pour continuer à s'acquitter de responsabilités en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ;
- pour présenter des éléments de preuve et des arguments juridiques concernant trois plaintes de disparité salariale contre Postes Canada, Bell Canada et le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest devant le Tribunal des droits de la personne ; et
- pour financer des conventions collectives et l'augmentation des traitements du personnel de direction.

Explication des dépenses réelles de 2000-2001 : Les dépenses réelles de 2000-2001 représentent 96 % des autorisations totales. L'écart de 779 752 $ entre les dépenses réelles et les autorisations totales est attribuable principalement à des reports d'audiences concernant deux plaintes de disparité salariale (Bell Canada et GTNO).

Tableau 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues de la Commission par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Commission canadienne des droits de la personne	2000-2001 Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Équivalents à temps plein - ETP	189	214	196
Fonctionnement	16 373,0	20 386,7	19 607,0
Capital	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-
Total des dépenses brutes	**16 373,0**	**20 386,7**	**19 607,0**
Moins : Recettes disponibles	-	-	-
Total des dépenses nettes	**16 373,0**	**20 386,7**	**19 607,0**
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	-	-	-
Coût des services offerts par d'autres ministères (Note 1)	1 898,6	2 079,2	2 079,2
Coût net du programme	**18 271,6**	**22 465,9**	**21 686,2**

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Note 1

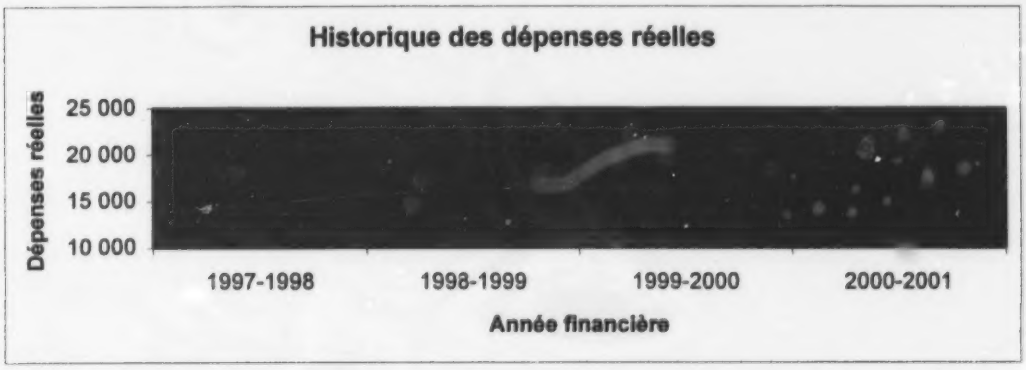
Coût des services offerts par d'autres ministères s'entend du coût lié aux installations matérielles, aux indemnités pour accidents du travail et aux régimes d'assurance des employés.

Tableau 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues de la Commission par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Autorisations Totales	2000-2001 Dépenses réelles
Commission canadienne des droits de la personne	16 121,2	18 436,5	16 373,0	20 386,7	19 607,0
Total	**16 121,2**	**18 436,5**	**16 373,0**	**20 386,7**	**19 607,0**

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.



Les dépenses réelles de 2000-2001 répresentent une augmentation de 4,8 milions de dollars ou 32 % par rapport à celles de 1997-1998, établies à 14,8 millions de dollars. Cette augmentation correspond principalement aux fonds supplémentaires fournis :
- pour continuer à s'acquitter de responsabilités en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ;
- pour présenter des éléments de preuve et des arguments juridiques concernant trois plaintes de disparité salariale contre Postes Canada, Bell Canada et le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest devant le Tribunal des droits de la personne ; et
- pour financer des conventions collectives et l'augmentation des traitements du personnel de direction.

Tableau 4 - Besoins en ressources par organisation et secteur de service

Comparaison des dépenses prévues (en vertu du RPP) et des autorisations totales aux dépenses réelles pour 2000-2001 par organisation et secteur de service (en milliers de dollars)

Direction	Secteurs de Service				
	Plaintes	Promotion	Équité en matière d'emploi	Services intégrés	TOTAL
Bureau des cadres					
Autorisations totales	*633,8*	*570,1*	*159,1*	*293,3*	*1 656,3*
Dépenses réelles	582,5	514,9	149,0	264,8	1 511,2
Services Juridiques					
Autorisations totales	*3 454,9*				*3 454,9*
Dépenses réelles	3 238,5				3 238,5
Operations - Headquarters					
Autorisations totales	*5 420,6*	*1 251,7*			*6 672,3*
Dépenses réelles	5 089,0	1 520,5			6 609,5
Operations - Bureau régionaux					
Autorisations totales	*830,9*	*830,9*			*1 661,8*
Dépenses réelles	804,0	804,0			1 608,0
Équité en matière d'emploi					
Autorisations totales			*2 117,2*		*2 117,2*
Dépenses réelles			2 061,9		2 061,9
Gestion Intégrée					
Autorisations totales	*239,0*	*616,5*		*3 968,7*	*4 824,2*
Dépenses réelles	213,7	556,8		3 807,4	4 577,9
TOTAL					
Autorisations totales	*10 579,2*	*3 269,2*	*2 276,3*	*4 262,0*	*20 386,7*
Dépenses réelles	9 927,7	3 396,2	2 210,9	4 072,2	19 607,0
% des dépenses totales réelles	**50,6**	**17,3**	**11,3**	**20,8**	**100,0**

Tableau 5 - Passif éventuel

Passif éventuel (en milliers de dollars)

Liste des éléments de passif éventuel	Montant des éléments de passif éventuel		
	au 31 mars 1999	au 31 mars 2000	Courant au 31 mars 2001
Prêts	-	-	-
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litiges			
Morgan c. CHRC	200,0	-	-
Ayangma c. CHRC	200,0	200,0	-
Total	**400,0**	**200,0**	-

Tableau 4 - Besoins en ressources par organisation et secteur de service

Comparaison des dépenses prévues (en vertu du RPP) et des autorisations totales aux dépenses réelles pour 2000-2001 par organisation et secteur de service (en milliers de dollars)

Direction	Secteurs de Service				
	Plaintes	Promotion	Équité en matière d'emploi	Services intégrés	TOTAL
Bureau des cadres					
Autorisations totales	*633,8*	*570,1*	*159,1*	*293,3*	*1 656,3*
Dépenses réelles	582,5	514,9	149,0	264,8	1 511,2
Services Juridiques					
Autorisations totales	*3 454,9*				*3 454,9*
Dépenses réelles	3 238,5				3 238,5
Operations - Headquarters					
Autorisations totales	*5 420,6*	*1 251,7*			*6 672,3*
Dépenses réelles	5 089,0	1 520,5			6 609,5
Operations - Bureau régionaux					
Autorisations totales	*830,9*	*830,9*			*1 661,8*
Dépenses réelles	804,0	804,0			1 608,0
Équité en matière d'emploi					
Autorisations totales			*2 117,2*		*2 117,2*
Dépenses réelles			2 061,9		2 061,9
Gestion Intégrée					
Autorisations totales	*239,0*	*616,5*		*3 968,7*	*4 824,2*
Dépenses réelles	213,7	556,8		3 807,4	4 577,9
TOTAL					
Autorisations totales	*10 579,2*	*3 269,2*	*2 276,3*	*4 262,0*	*20 386,7*
Dépenses réelles	9 927,7	3 396,2	2 210,9	4 072,2	19 607,0
% des dépenses totales réelles	**50,6**	**17,3**	**11,3**	**20,8**	**100,0**

Tableau 5 - Passif éventuel

Passif éventuel (en milliers de dollars)

Liste des éléments de passif éventuel	Montant des éléments de passif éventuel		
	au 31 mars 1999	au 31 mars 2000	Courant au 31 mars 2001
Prêts	-	-	-
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litiges			
Morgan c. CHRC	200,0	-	-
Ayangma c. CHRC	200,0	200,0	-
Total	**400,0**	**200,0**	-

Annexe II Autres renseignements

Plaintes

En 2000–2001, la Commission a mené à terme le traitement de 1 380 dossiers de plainte. Comme le montre le Tableau 1 ci-après, 539 de ces dossiers (39 %) sont demeurés sans suite ou ont été fermés parce que les plaignants ne souhaitaient pas aller de l'avant. Les 841 autres dossiers ont mené à la signature d'une plainte. Toutes les plaintes signées sont tôt ou tard présentées aux commissaires aux fins de décision après être passées, selon le cas, par l'une ou l'autre des différentes étapes du processus de traitement des plaintes (médiation, enquête et conciliation).

Des 841 plaintes signées, 263 (19 %) ont été réglées par la médiation, pendant l'enquête ou après la désignation d'un conciliateur. Les commissaires ont décidé d'arrêter les procédures dans 42 cas (3 %) parce que les plaintes avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées de tout intérêt. Trois cent quatre-vingt seize plaintes (29 %) ont été rejetées parce que la preuve réunie pendant l'enquête ne corroborait pas les allégations des plaignants, parce que les plaignants ont retiré ou abandonné leur plainte ou parce que la Commission a décidé, après l'échec des tentatives de conciliation par les parties, que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié.

La Commission a renvoyé 140 plaintes (10 %) devant le Tribunal canadien des droits de la personne pour qu'elles y soient instruites. Il s'agissait de plaintes pour lesquelles la Commission estimait qu'il y avait une preuve suffisante pour justifier un examen complémentaire (le renvoi suivait ordinairement l'échec des démarches de conciliation) ou était d'avis qu'elles portaient sur des questions importantes ou systémiques devant être instruites par un tribunal. Le Tribunal a le pouvoir de conclure qu'il y a eu discrimination et de prescrire des mesures de redressement comme la réintégration dans l'emploi, un changement de politique et une compensation financière.

Au cours de la période à l'étude, plus de 1 100 dossiers de plainte ont été soumis aux commissaires aux fins de décision.

Tableau 1 Bilan des plaintes

	2000-2001		1999-2000		1998-1999		1997-1998	
Règlement pendant la médiation, l'enquête ou la conciliation	263	19 %	208	16 %	182	11 %	225	11 %
Autres voies de recours[1]	-	-	122	9 %	296	19 %	285	14 %
Renvoi à un tribunal	140	10 %	47	3 %	31	2 %	27	1 %
Plaintes irrecevables[2]	42	3 %	50	4 %	21	1 %	31	1 %
Plaintes rejetées[3]	396	29 %	336	24 %	268	17 %	387	19 %
Plaintes sans suite[4]	539	39 %	606	44 %	793	50 %	1 128	54 %
Total	**1 380**	**100 %**	**1 369**	**100 %**	**1 591**	**100 %**	**2 083**	**100 %**

1 En raison de l'ajout en 2000–2001 d'une nouvelle procédure, les plaintes renvoyées à une autre voie de recours sont consignées sous « plaintes irrecevables ».

2 Plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou parce que l'on a demandé aux plaignants d'épuiser d'abord d'autres voies de recours.

3 Plaintes rejetées faute de preuve; plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants; plaintes qui n'étaient pas du ressort de la Commission ou pour lesquelles le renvoi à un tribunal n'était pas justifié.

4 Dossiers pour lesquels, après une analyse préliminaire des allégations, les plaignants ont décidé de ne pas poursuivre leur démarche. Ces dossiers n'ont pas donné lieu à des plaintes signées et ont été fermés sur le plan administratif sans que les commissaires rendent une décision.

Tableau 2 Ventilation des plaintes par motif de distinction illicite

Motifs	2000-2001		1999-2000		1998-1999	
Race/Couleur	156	11 %	221	14 %	316	15 %
Origine nationale ou ethnique	146	10 %	205	13 %	266	13 %
Religion	35	2 %	27	2 %	48	2 %
Âge	111	8 %	118	7 %	270	13 %
Sexe	286	20 %	308	19 %	404	19 %
Orientation sexuelle	39	3 %	47	3 %	69	3 %
Situation de famille et état matrimonial	89	6 %	105	7 %	172	8 %
Déficience	534	38 %	581	36 %	580	27 %
État de personne graciée	6	0 %	7	0 %	2	0 %
Total[5]	**1 402**	**100 %**	**1 619**	**100 %**	**2 127**	**100 %**

La ventilation des plaintes par motif de distinction illicite a suivi cette année encore les tendances constatées au cours des années passées. La déficience a été le motif le plus souvent invoqué, suivie du sexe, de la race et de la couleur. Les autres plaintes reçues concernaient l'origine nationale ou ethnique, l'âge, la situation de famille ou l'état matrimonial. Quinze de ces plaintes faisant état de des représailles.

---

5 Le nombre de motifs invoqués dépasse le nombre total de plaintes parce que chacune peut être fondée sur plus d'un motif de distinction illicite.

Plaintes de discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique en 2000–2001

En 2000–2001, la Commission a reçu 337 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique. Au cours de cette période, la Commission a mené à terme le traitement de 341 plaintes de discrimination fondée sur ces motifs (voir le Tableau 3).

Tableau 3	Analyse des 341 plaintes de discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique en 2000-2001
45	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
38	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
28	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
130	plaintes rejetées faute de preuve; plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants; plaintes qui n'étaient pas du ressort de la Commission ou pour lesquelles le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
42	plaintes renvoyées à la conciliation
58	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

Plaintes de discrimination fondée sur l'âge en 2000–2001

En 2000–2001, la Commission a reçu 111 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur l'âge. Au cours de la même période, la Commission a mené à terme le traitement de 202 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir le Tableau 4).

Tableau 4	Analyse des 202 plaintes de discrimination fondée sur l'âge en 2000-2001
24	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
5	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
18	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
133	plaintes rejetées faute de preuve; plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants; plaintes qui n'étaient pas du ressort de la Commission ou pour lesquelles le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
13	plaintes renvoyées à la conciliation
9	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

La plupart des plaintes de discrimination fondée sur l'âge étaient liées à l'emploi. Dans beaucoup de cas, l'employeur en cause avait certains préjugés quant aux compétences des travailleurs âgés.

Plaintes de discrimination fondée sur le sexe en 2000–2001

En 2000–2001, la Commission a reçu 286 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur le sexe. Au cours de cette période, elle a mené à terme le traitement de 257 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir le Tableau 5).

Tableau 5 Analyse des 257 plaintes de discrimination fondée sur le sexe en 2000-2001	
4	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
5	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
42	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
63	plaintes rejetées faute de preuve; plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants; plaintes qui n'étaient pas du ressort de la Commission ou pour lesquelles le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
44	plaintes renvoyées à la conciliation
99	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

La Commission continue à recevoir des plaintes de femmes alléguant avoir été victimes de harcèlement sexuel. Dans un cas, l'employeur a mis fin à l'emploi d'une femme après que son superviseur eut appris qu'elle avait l'intention de déposer une plainte.

Plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle en 2000–2001

En 2000–2001, la Commission a reçu 39 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle. Au cours de cette période, la Commission a mené à terme le traitement de 55 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir le Tableau 6).

Tableau 6 Analyse des 55 plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle en 2000- 2001	
4	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
6	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
24	plaintes rejetées faute de preuve; plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants; plaintes qui n'étaient pas du ressort de la Commission ou pour lesquelles le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
14	plaintes renvoyées à la conciliation
7	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

Plaintes de discrimination fondée sur la déficience en 2000–2001

En 2000–2001, la Commission a reçu 534 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur la déficience. Au cours de cette période, la Commission a mené à terme le traitement de 430 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir le Tableau 7).

Tableau 7 Analyse des 430 plaintes de discrimination fondée sur la déficience en 2000–2001	
69	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
64	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
12	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
174	plaintes rejetées faute de preuve; plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants; plaintes qui n'étaient pas du ressort de la Commission ou pour lesquelles le renvoi à un tribunal n'était pas
53	plaintes renvoyées à la conciliation
58	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

Tableau 8 **Bilan des vérifications de l'équité en matière d'emploi au 31 mars 2001**

VÉRIFICATIONS INITIALES	Secteur privé 2001	Secteur public 2001	Employeurs distincts 2001	Total 2001
Vérifications entreprises	143	34	3	180
Rapports produits	95	27	2	124
Conformité	3	3	0	6
Vérifications de suivi nécessaires	91	24	3	118
VÉRIFICATIONS DE SUIVI				
Vérifications de suivi entreprises	82	22	2	106
Conformité	34	8	2	44
Ordres donnés	10	3	0	13
Conformité comme suite à un ordre donné	0	0	0	0
Tribunaux	1	2	0	3
Vérifications annulées (à différentes étapes de la vérification)	14	0	0	14
TOTAL – CONFORMITÉ	37	11	2	50

Vérifications initiales : Depuis le lancement des premières vérifications en octobre 1997, la Commission a entrepris 180 vérifications initiales et produit 124 rapports. Seulement sept des employeurs ayant fait l'objet d'une vérification ont été jugés en conformité avec la *Loi* tandis que 117 employeurs ont signé des

engagements pour atteindre la conformité dans un délai ne dépassant jamais plus de douze mois.

Vérifications de suivi : Au 31 mars 2001, la Commission avait entrepris 106 vérifications de suivi dont 24 au cours de l'exercice 2000-2001. Sur toutes les vérifications de suivi entreprises, 44 avaient été menées à terme et ont révélé que l'employeur se conformait à la *Loi* au 31 mars 2001. La plupart de ces employeurs avaient toutefois obtenu une prorogation, qui pouvait atteindre trois mois, pour terminer les travaux requis pour se conformer.

Vérifications postérieures à la notification d'un ordre : Si les employeurs ne réalisent pas leurs engagements et ne peuvent pas terminer les travaux requis pour se conformer après avoir obtenu une brève prorogation, la Commission peut leur donner un ordre officiel les enjoignant de terminer les travaux pour une date précise. À la fin de la période à l'étude, la Commission avait donné 13 de ces ordres. Des vérifications postérieures à la notification d'un ordre avaient été entamées, mais aucune n'avait été terminée au 31 mars 2001. Dans l'un des cas, compte tenu que l'employeur n'avait pas exécuté l'ordre donné, la Commission a renvoyé la plainte à un tribunal. Au 31 mars 2001, l'audition de cette plainte n'était pas commencée.

Promotion des droits de la personne

Suite donnée aux demandes de renseignements du public : Chaque année, la Commission reçoit entre une quarantaine et une cinquantaine de milliers de demandes de renseignements du public. Une demande de renseignements s'entend de toute prise de contact avec la Commission faite par une personne, un groupe ou un organisme désirant obtenir de l'information ou signaler une situation ou une préoccupation. Bon nombre des problèmes soulevés ne relèvent pas de la compétence de la Commission. Dans de tels cas, la Commission propose normalement d'autres voies de recours dont pourrait se prévaloir la personne qui téléphone pour obtenir réponse à ses questions. Les bureaux régionaux et l'administration centrale de la Commission servent de points de contact avec le public. Le Tableau 9 indique le nombre de demandes de renseignements reçues par la Commission au cours des dix dernières années.

Tableau 9 Demandes de renseignements reçues au cours des dix dernières années

2001	43 453	1996	36 574
2000	49 737	1995	40 112
1999	55 398	1993	46 292
1998	47 200	1993	52 170
1997	46 596	1992	52 284